



**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS
PPGCI - PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO**

LUCIANE DE FÁTIMA BECKMAN CAVALCANTE

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA UFPR TV: A INTER-
RELAÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E
COMUNICAÇÃO**

Marília
2014

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS
PPGCI - PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO

LUCIANE DE FÁTIMA BECKMAN CAVALCANTE

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA UFPR TV: A INTER-
RELAÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E
COMUNICAÇÃO**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, como parte das exigências para obtenção de título Doutor em Ciência da Informação, pela Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, *campus* de Marília.

Área de concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.

Orientadora: Profa. Dra. Regina Célia Baptista Belluzzo

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação.

Marília
2014

C364i Cavalcante, Luciane de Fátima Beckman
Competência em informação na UFPR TV: a inter-relação entre informação, conhecimento e comunicação. / Luciane de Fátima Beckman Cavalcante – Marília, 2014. 235f.

Tese de Doutorado (Doutorado - Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências.

Orientador: Profa. Dra. Regina Célia Baptista Belluzzo

Banca: Prof. Dra. Prof.Dra. Marta Lúcia Pomim Valentim, Profa. Dra. Sônia Aparecida Cabestré, Profa. Dra.Sueli Bortolin e Profa. Dra. Glória Georges Feres.

Inclui bibliografia

1. Competência em Informação. 2. Produção de Conteúdo em Televisão Universitária. 3. Televisão Universitária. 4. Processo Decisório.. 5. Informação, Conhecimento e Comunicação. Cavalcante, Luciane de Fátima Beckman. II. Título. III. Marília – Faculdade de Filosofia e Ciências.

CDD:

CDU:

LUCIANE DE FÁTIMA BECKMAN CAVALCANTE

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA UFRTV: A INTER-RELAÇÃO
ENTRE INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO**

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Regina Célia Baptista Belluzzo
(Orientadora)
Universidade Estadual Paulista
(UNESP/Marília)

Prof.Dra. Marta Lígia Pomim Valentim
Universidade Estadual Paulista
(UNESP/Marília)

Profa. Dra. Sueli Bortolin
Universidade Estadual de Londrina (UEL)

Profa. Dra.Sônia Aparecida Cabestré
Universidade do Sagrado Coração (USC)

Profa. Dra. Glória Georges Feres
Universidade Estadual Paulista
(FIB/BAURU)

Marília, 2014.

Aos meus pais Benedito e Hilma, meus orientadores na vida e à Regina Belluzzo minha orientadora nesta importante etapa da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha orientadora Regina Célia Baptista Belluzzo, por todo apoio, conhecimento e carinho passados a mim no decorrer desses quatro anos de Doutorado, por estar sempre ao meu lado nos momentos mais difíceis pelos quais passei, nunca deixando que eu desistisse. Realmente, a vida nos apresenta pessoas especiais nos momentos certos e você foi uma delas Re.

Aos Membros da Banca Examinadora pela anuência na participação e no compartilhamento de ideias e conhecimentos: Sônia Aparecida Cabestré, Glória Georges Feres, Marta Lúcia Pomim Valentim e Sueli Bortolin

Quero fazer um agradecimento especial à Marta Lúcia Pomim Valentim, por haver me inserido no caminho da pesquisa há 9 anos, como bolsista de iniciação científica, e, ainda, por me orientar no Mestrado. Obrigada Marta por fazer parte da minha vida acadêmica. Tudo que sou enquanto pesquisadora e docente hoje, boa parte devo à você e ao seu exemplo. É uma honra ter você como membro da Banca de Defesa.

A UFPR TV e aos participantes da pesquisa, que foram fundamentais para que a mesma pudesse ser desenvolvida.

Aos professores do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina pelo apoio, em especial à Sueli Bortolin e Ana Cristina de Albuquerque.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista- UNESP, campus de Marília.

À minha família por me apoiar, acreditar em mim e, principalmente, por entender os meus muitos momentos de ausência durante esta fase.

Ao meu amigo Carlos Eduardo Costa pelas conversas, pelo carinho e amizade incondicionais.

Aos meus alunos, com os quais aprendo em cada aula que ministro.

Aos meus amigos e parceiros de Doutorado, de longas conversas, de brindes à vida: Marta Leandro da Mata, Mariana Lousada e, em especial, ao Fernando Luiz Vechiato. Fer, obrigada por sempre me apoiar, principalmente quando iniciei minha carreira docente na UEL, você é um menino de ouro.

Aos amigos que fiz na cidade de Londrina, em especial, ao Jean Antunes, Ana Carolina Polano Vivan, Paula Godeny, Elisângela de Pádua, Jaqueline Vieira. “A vida é a arte do encontro”! Adoro vocês!

Aos que, direta ou indiretamente de alguma forma, auxiliaram a transformar um sonho em realidade.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Backman. **Competência em informação na UFPRTV**: a inter-relação entre informação, conhecimento e comunicação. Marília: UNESP, 2014. 235. f. Tese (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista (UNESP).

RESUMO

No cenário da Sociedade da Informação a televisão universitária (TVU) é um meio de comunicação massiva que incorpora princípios de mudança da estrutura social, a partir da difusão de cultura, conhecimento e educação, o que pode propiciar a formação de comportamentos e opiniões, incutindo pensamento crítico nos indivíduos promovendo o diálogo entre a sociedade e a universidade por meio da difusão do conhecimento produzido no âmbito acadêmico. Enquanto uma organização inserida na área de comunicação, a TVU está baseada na informação e no conhecimento e depende desses fatores para a sua manutenção e sobrevivência nesse ambiente caracterizado pela complexidade, por inovações e exigências de novas formas de gestão, em especial no que se refere ao acesso e uso da informação para a construção de conhecimento e veiculação à comunidade acadêmica. Nesse sentido, como hipótese central da tese foi estabelecida que a competência em informação, enquanto elo de transversalidade em processos decisórios, perpassa os processos e atividades e interage com os resultados organizacionais. Assim, delimitou-se enquanto objetivo central: Identificar e analisar a competência em informação dos sujeitos organizacionais de uma emissora de televisão universitária e sua inter-relação com o acesso e uso inteligente da informação e do conhecimento, a fim de contribuir com a construção de base teórica àqueles interessados em desenvolver ações e práticas nessa direção e apoiadas na comunicação massiva. Para a operacionalização dos objetivos e verificação da hipótese central de pesquisa, optou-se por um estudo de caso de cunho descritivo e exploratório na Televisão Universitária da Universidade Federal do Paraná (UFPR TV), utilizando enquanto aportes metodológicos os seguintes instrumentos de coleta de dados: visita exploratória junto à televisão citada e entrevista semi-estruturada. Como referencial para análise dos dados coletados optou-se pelo método de Análise de Conteúdo de Laurence Bardin, mais especificamente, a técnica Análise Categorical. Os resultados da visita exploratória, que consistiu em observação *in loco* junto ao universo selecionado e possibilitou a realização de entrevista aberta e semi-estruturada com o gestor principal, permitiram construir e elaborar o *design* da cadeia produtiva da organização e, permeando-a, identificar a presença de fluxo informacional de importância para a tomada de decisão quanto aos programas e conteúdos televisivos desenvolvidos nas áreas de produção e técnica da mídia em foco. Na sequência, os resultados das entrevistas semi-estruturadas realizadas com a equipe de responsáveis e/ou envolvidos na atuação nas respectivas áreas de trabalho da UFPR TV permitiram inferir que a competência em informação, embora não esteja oficialmente institucionalizada, ela se faz presente nas diferentes áreas de trabalho da organização pesquisada, o que se comprovou mediante comparações entre os padrões e indicadores relacionados a essa competência e as respostas oferecidas pelos sujeitos pesquisados. Entretanto, também se observou a presença de lacunas em algumas dimensões da competência em informação, aliada a uma de suas vertentes – a competência midiática - que precisam ser preenchidas mediante um programa desenvolvimento de algumas dimensões que envolvem ambas as competências (normalização da documentação, questões legais e éticas, avaliação crítica de fontes de informação etc.) A partir das análises realizadas foi possível delinear e apresentar uma sistematização voltada à competência em informação em ambiente organizacional, permitindo comprovar a hipótese inicial apresentada e alcançar os objetivos propostos. Ressalta-se que, apesar de não ser possível estabelecer generalizações a partir do estudo de caso desenvolvido,

acredita-se que a sistematização elaborada na presente tese possa ser transposta e validada, na forma de modelagem de aplicação em outros ambientes informacionais e organizacionais, permitindo compreender e desenvolver novos estudos e pesquisas sobre o fenômeno da competência em informação em diferentes ambientes organizacionais, área emergente no contexto brasileiro e que requer a formação de base teórica.

Palavras-Chave: Competência em Informação. Televisão Universitária. Produção de Conteúdo em Televisão Universitária. Processo Decisório. Informação, Conhecimento e Comunicação.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Backman. **Information literacy in UFPRTV: the inter-relation between information, knowledge and communication** Marília: Unesp, 2014. (PhD)-Graduate Program in Information Science-Faculty of Sciences-Unesp/Marília.

ABSTRACT

In the scenario of the Information Society, University television (TVU) is a mean of mass communication that incorporates principles of social structure changes , from the dissemination of culture, knowledge and education , which can favor the formation of attitudes and opinions , instilling critical thinking in individuals, promoting dialogue between society and the University through the dissemination of knowledge produced by academics . As an organization situated in the communication area , TVU is based on information and knowledge and depends on these factors for its maintenance and survival in this environment characterized by complexity, innovation demand and new forms of management, in particular what refers to access and information use in order to build knowledge and serving the academic community . According to this, the central hypothesis of the thesis has been established that information literacy , while link mainstreaming in decision making permeates the processes and activities and interacts with organizational outcomes . So, the central objective was defined as : to identify and analyze the information competence of organizational subjects of a University television and its inter - relationship with access and intelligent use of information and knowledge in order to contribute for building theoretical basis for those interested in developing actions and practices in this direction, and supported on mass communication. For the operationalization of objectives and verification of central research hypothesis , we opted for a case study of descriptive and exploratory nature in University television , at Federal University of Paraná (UFPR TV) , using methods as the following instruments to collect data: exploratory visit to the mentioned television and semi - structured interview . As a benchmark for analyzing the data collected we opted for the content method for analysis Laurence Bardin, more specifically, Categorical Data Analysis . The results of the exploratory visit, which consisted of *in loco* observation of the selected universe and allowed the development of open and semi - structured interviews with the main manager , allowed to build and develop the design of the production chain of the organization and , pervading it , identify the presence of important informational flow for decision making on programs and television content developed in the areas of production and technical media in focus . Following the results of semi - structured interviews with responsible and / or involved staff in activities in their respective areas of work UFPR TV lead us to infer that the information competence , although not officially institutionalized , is present in different work areas of the researched organization , which was proven by comparisons between the standards and indicators related to that jurisdiction and the responses provided by the surveyed subjects. However, we also noted the presence of gaps in some dimensions of information literacy , combined with one of its aspects - the media literacy - that need to be filled by a development program of some dimensions involving both skills (standardization of documentation, legal and ethical issues , critical evaluation of information sources etc. .) From the analysis it was possible to devise and present a systematization focused on information literacy in organizational setting , allowing to prove the initial hypothesis presented and achieve those goals. It is noteworthy that , although it is not possible to make generalizations from the developed study case, it is believed that the developed systematization in this thesis can be implemented and validated in the form of modeling application in other informational and organizational environments , allowing understanding and

development of new studies and research on the information literacy phenomenon in different organizational environments , emerging area in the Brazilian context that requires the formation of theoretical basis

Keywords : Information literacy . University TV . Content Production in University TV . Decision Process . Information, Knowledge and Communication

.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Espiral do conhecimento	37
Figura 2 – Fluxos Formais e Informais	49
Figura 3 – Percepção, análise e uso da informação	51
Figura 4 – Modelos de Tomada de Decisão: ambiguidade/conflito sobre objetivos x incerteza técnica.....	52
Figura 5 – Conceitos associados à competência em informação.....	78
Figura 6 – Modelo de gestão da Informação de Ponjúan Dante	95
Figura 7 – Representação do Modelo de Gávilan para o desenvolvimento da competência em informação	103
Figura 8 – Passos do modelo Gávilan.....	104
Figura 9 – Competência Midiática e Informacional.....	124
Figura 10 – Fluxo dos procedimentos metodológicos	131
Figura 11 – Site UFPRTV.....	134
Figura 12 – Cadeia Produtiva UFPRTV.....	141
Figura 13 – Sistematização da inter-relação entre a competência em informação e o contexto da televisão universitária (SICINFOR)	186

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	–	Caracterização dos sujeitos de pesquisa	145
Tabela 2	–	Formação escolar.....	145
Tabela 3	–	Atuação Profissional.....	146
Tabela 4	–	Área de atuação à qual recorre quando da necessidade de informação	152
Tabela 5	–	Dificuldades encontradas no momento da busca de informações.....	165
Tabela 6	–	Tipos de auxílio oferecido pela UFPR TV para busca e uso da informação	166

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Dimensões da Cultura Informacional	44
Quadro 2 – Informação no Contexto Organizacional	47
Quadro 3 – Diferentes dimensões da competência em informação.....	87
Quadro 4 – Elementos Relacionados ao Papel do Bibliotecário Competente em Informação	91
Quadro 5 – Ausência de competência em informação no ambiente de trabalho e suas consequências.....	93
Quadro 6 – Padrões básicos e/ou indicadores de competência em informação	97
Quadro 7 – Padrões de competência em informação voltados para estudantes e profissionais de jornalismo.....	106
Quadro 8 – Principais instrumentos para avaliação da competência em informação	111
Quadro 9 – Responsabilidades e Ações para o profissional da informação no âmbito da competência em informação.....	118
Quadro 10 – Comparação entre Competência em Informação e Competência Midiática.....	122
Quadro 11 – Elementos da competência em informação e da competência midiática	123
Quadro 12 – Descrição da atividade profissional na UFPR TV.....	147
Quadro 13 – Facilidades na atuação profissional apontadas pelos sujeitos de pesquisa.....	154
Quadro 14 – Facilidades durante a realização de pesquisa	156
Quadro 15 – Quando você precisa fazer uma pesquisa para apurar um fato ocorrido, ou uma informação, o que faz para decidir qual a informação a ser utilizada	157
Quadro 16 – Procedimentos identificados como sendo corretos para o levantamento de informações junto às fontes	159
Quadro 17 – O que faz após a realização da pesquisa e obtenção da informação	168
Quadro 18 – Uso da Informação no decorrer das atividades profissionais	173

Quadro 19 – Compreensão das questões legais e éticas que envolvem a informação	176
Quadro 20 – Cinco habilidades para acesso e uso da informação indicadas pelos sujeitos de pesquisa	180
Quadro 21 – Cinco habilidades para acesso e uso da informação proporcionados pela UFPR TV	182
Quadro 22 – Relação do uso das habilidades no trabalho e ao longo da vida	183

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	18
2	INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	30
2.1	REFLEXÕES INICIAIS	31
2.2	O AMBIENTE ORGANIZACIONAL E CULTURAS DE INFLUÊNCIA.....	44
3	TELEVISÃO UNIVERSITÁRIA: UM AMBIENTE PRODUTIVO	55
3.1	TELEVISÃO: UMA MÍDIA DE MASSA	58
3.1.1	A TV como Meio de Comunicação no Contexto Brasileiro	63
3.2	TV UNIVERSITÁRIA NO BRASIL: UM BRIEFING.....	63
4	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	74
4.1	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ASPECTOS HISTÓRICO-CONCEITUAIS	77
4.2	MODELOS DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	100
4.2.1	Big6 Skills for Information Problem-solving.....	100
4.2.2	Modelo de Kulthau: information, seeking process.....	101
4.2.3	Modelo de Gávilan.....	103
4.2.4	Modelo SCONUL: os 7 pilares	105
4.3	AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	108
4.4	DECLARAÇÕES E MANIFESTOS SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	113
4.4.1	Declaração de Praga (2003) e Declaração de Alexandria (2003).....	113
4.4.2	Declaração de Toledo – ALFIN (2006)	114
4.4.3	Manifesto de Paramillo – San Cristóbal Venezuela (2010) e Declaração de Múrcia (2010).....	115
4.4.4	Declaração de Maceió (2011) e Declaração de Havana (2012)	115
4.4.5	Declaração de Moscou sobre competência midiática e em informação (2012)	117
4.4.6	Manifesto de Florianópolis sobre a Competência em Informação e as Populações Vulneráveis e Minorias	118
4.5	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MIDIÁTICA	120
4.6	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	125
4.6.1	Modelos de Comportamentos em Relação à Informação	127

5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	130
5.1	ETAPA 1: DEFINIÇÃO DO OBJETO	130
5.1.1	Pesquisa Bibliográfica/ Construção de Referencial Teórico	130
5.2	ETAPA 2: OBSERVAÇÃO/PESQUISA DE CAMPO.....	122
5.2.1	Definição do Universo de Pesquisa e da População de Interesse.....	133
5.2.2	Pesquisa Documental	134
5.2.3	Observação Simples In loco Apoiada em Visita Exploratória	135
5.3	ETAPA 3: DESCRIÇÃO	136
5.3.1	Entrevista Semiestruturada com a Equipe da UFPR TV.....	137
5.4	ETAPA 4: CONCLUSÃO	138
5.4.1	Análise dos Dados e Oferta de Parâmetros e Subsídios	138
6	ESTUDO DE CASO: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	140
6.1	OBSERVAÇÃO SIMPLES IN LOCO APOIADA EM VISITA EXPLORATÓRIA.....	140
6.2	ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	144
6.2.1	Análise das entrevistas	145
6.3	SÍNTESE DAS REFLEXÕES E INTERPRETAÇÕES APRESENTADAS	184
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	192
	REFERÊNCIAS	198
	APÊNDICES	211
	APÊNDICE A – Carta de apresentação da pesquisa	212
	APÊNDICE B – Roteiro básico para pesquisa semiestruturada aplicada aos participantes.....	213
	APÊNDICE C – Roteiro de entrevista para visita exploratória	22
	ANEXOS	231
	ANEXO A – Descrição dos programas.....	232

1 INTRODUÇÃO

No cenário atual, as organizações estabelecem relação com a sociedade onde informação, conhecimento e aprendizagem são fatores de importância vital, uma vez que as estruturas sociais encontram-se alicerçadas em dados, informação e conhecimento e transitam no âmbito do constante desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) instituindo relações com uma série de atores e esferas.

O desenvolvimento tecnológico fez emergir uma sociedade alicerçada em informação e conhecimento. Nesse contexto alguns autores denominaram tal sociedade de “sociedade da informação ou sociedade em rede (CASTELLS, 2003), sociedade do conhecimento (HARGREAVES, 2003) ou sociedade da aprendizagem (POZO, 2004)”, como argumentam Coutinho e Lisboa (2011, p.5).

Um dos primeiros autores a referir o conceito de Sociedade da Informação (SI) foi o economista Fritz Machlup, no seu livro publicado em 1962, *The Production and Distribution of Knowledge in the United States*. Entretanto, a atribuição do desenvolvimento desse conceito é oferecida a Peter Drucker que, em 1966, no *bestseller The Age of Discontinuity*, menciona pela primeira vez uma sociedade pós-industrial em que o poder da economia – que, segundo o autor, teria evoluído da agricultura para a indústria e desta para os serviços - estava agora baseada em novo bem: a informação (CRAWFORD, 1983, apud COUTINHO; LISBOA, 2011, p. 6).

Castells (1999, p. 573) também argumentou que “[...] a informação representa o principal ingrediente de nossa organização social, e os fluxos de mensagens e imagens entre as redes constituem o encadeamento básico de nossa estrutura social”. Valentim (2002, p. 1) corrobora com essas afirmações e menciona que a caracterização da sociedade atual como ‘sociedade da informação’ basicamente é a “economia alicerçada na informação e na telemática, ou seja, informação, comunicação, telecomunicação e tecnologias da informação. A informação, aqui, é entendida como matéria-prima [...]”.

Outra contribuição com foco nessa mesma linha de pensamento é de Tarapanoff (2006, p. 19), ao afirmar que:

Construir uma sociedade na qual todos possam criar, acessar, utilizar e compartilhar informação e conhecimento é o desafio que se impõe a todas as nações e corporações no mundo atual, intensamente baseado em tecnologias da informação e do conhecimento, no qual os ativos intangíveis adquirem importância crescente. (TARAPANOFF, 2006, p. 19).

Pellicer (1997) considera que as informações constituem a base do conhecimento, porém, destaca que a construção deste último depende do desencadear de uma série de operações intelectuais, que colocam em relação os novos dados com as informações armazenadas previamente pelo indivíduo. O conhecimento é adquirido quando as diversas informações se inter-relacionam mutuamente, criando uma rede de significações que se interiorizam. O autor ressalta, entretanto, que o fato de se ter acesso à significação dos acontecimentos simplesmente porque se recebeu informação não é uma realidade.

Em decorrência desse cenário de uma sociedade estruturada em informação e conhecimento, bem como em intenso desenvolvimento tecnológico, extremamente complexo, são exigidas novas habilidades de acesso e uso da informação, como discorrem Belluzzo, Feres e Basseto (2011, p. 283).

Por sua vez, Sanches e Suarez (2008, p. 83, tradução nossa) também afirmam que:

A sociedade do conhecimento requer renovação constante dos conhecimentos, das habilidades e competências dos indivíduos orientados tanto ao ambiente pessoal, social ou profissional, por ela [competência] a aprendizagem permanente se converte em uma ferramenta fundamental para conseguir estes objetivos (SANCHES SUÁREZ, 2008, p. 83, tradução nossa).¹

Além disso, é importante destacar também a questão das transformações que as TIC trouxeram consigo na oferta de acesso e uso da informação e do conhecimento. Essas mudanças tecnológicas alteraram de forma significativa a comunicação de massa e as mídias, sendo esse um dos aspectos que envolvem o foco desta tese. Assim, para Wilson Dizard (2000) “Os meios de comunicação de massa estão entre os vários setores da comunicação que estão sendo transformados pelas novas formas de coletar, armazenar e transmitir informação. O fator comum nessa transição é a mudança para a informação na forma digital” (p. 24).

Nesse contexto, as emissoras de televisão universitárias são organizações que desempenham um papel importante no que tange à comunicação de massa, mediante processos de disseminação de informação, conhecimento, cultura e

¹ La sociedad del conocimiento requiere de una renovación constante de los conocimientos, de las destrezas y de las competencias de los individuos orientados tanto al entorno personal o social como profesional, por ello el aprendizaje permanente se convierte en una herramienta fundamental para conseguir estos objetivos (SANCHES SUÁREZ, 2008, p.83).

educação junto à sociedade, uma vez que a televisão é um dos principais meios de comunicação massiva, juntamente com a internet, apresentando um índice de inserção domiciliar em elevação no Brasil. A diferença da televisão universitária para a televisão comercial é que ela é produzida “por Instituições de Ensino Superior (IES) e transmitida por canais de televisão (abertos ou pagos) e/ou por meios convergentes (satélites, circuitos internos de vídeo, internet etc.), voltadas estritamente à promoção da educação, cultura e cidadania” como explica Magalhães (2002, p. 17).

Algumas características devem ser inerentes à televisão universitária. Sobre este aspecto, Rincón argumenta que

Os canais devem se converter num lugar para o intercâmbio de sensibilidades e identidades; num lugar que promova a convivência, outorgue a visibilidade aos diferentes atores da sociedade; e que amplie as agendas de opinião, permita a experimentação audiovisual, a inovação no tratamento do audiovisual, e que gere acontecimentos-símbolo, a fim de reinventar a cotidianidade a partir do cultural. (RINCÓN, 2002, p. 316).

Priolli (2003) lembra que a modalidade “[...] é fruto do processo de segmentação da TV brasileira, que começou em 1991, com a introdução da tecnologia do cabo”. Apesar da maioria das televisões universitárias serem veiculadas em canal pago no Brasil, denota-se que elas podem estabelecer relação com uma sociedade baseada na informação e no conhecimento, sendo extensão da universidade e do conhecimento nela produzido e atuando também como um meio capaz de promover a cidadania e a inclusão social por meios dos programas nela produzidos.

Entende-se a televisão enquanto uma organização que, como tal, é permeada por infraestrutura, tecnologias, pessoas, fluxos informacionais e comunicacionais. No entanto, entre esses fatores, a presente pesquisa considera as pessoas o elemento principal, tendo em vista que é direta ou indiretamente por seu intermédio que ocorre o desenvolvimento de todos os processos organizacionais e informacionais, bem como decorre o funcionamento adequado das tecnologias adotadas e/ou implantadas pela organização. Sanches Diás (2008, tradução nossa)² argumenta que, independente do ambiente, “para alcançar um desenvolvimento

² En cualquier entorno, para lograr el desarrollo social, la información es un elemento clave; por ende se debe prestar significativa atención a que las personas sean capaces de interactuar con la información de manera efectiva en toda actividad (SANCHEZ DIÁS, 2008, p.107)

social, a informação é um elemento-chave, o que demanda atenção às pessoas que devem ser capazes de interagir com as informações de forma eficaz em qualquer atividade”. Assim, pode-se dizer que:

Nesse momento atual, em que a noção de informação tem servido para elaborar discursos prognósticos sobre o advento da sociedade globalizada, sem fronteiras culturais, políticas ou econômicas, é importante finalmente lembrar que o conflito cada vez mais se faz presente em cada prática, discurso, representação ou comunicação (BELLUZZO; FERES, BASSETTO, 2011, p. 284).

Em decorrência do panorama exposto, a competência em informação dos sujeitos no contexto organizacional — elemento diferencial na Sociedade da Informação — é de extrema relevância para a estruturação de todas as atividades nela desenvolvidas, visto que os indivíduos se constituem em um dos alicerces da organização, porquanto é por eles que direta ou indiretamente perpassam os processos organizacionais e, portanto, a informação. “Vale lembrar que essa competência depende diretamente da existência de uma cultura de informação enquanto elemento essencial para o desenvolvimento da sociedade da informação” como discorrem Belluzzo, Feres e Basseto (2011, p. 283).

A competência em informação perpassa todas as demais competências necessárias ao pleno desenvolvimento do sujeito enquanto ator social. Dessa forma “[...] ela pode ser considerada como uma competência transversal a todas as demais” na opinião desses mesmos autores (2011, p. 284). Lloyd (2006, p. 570) argumenta que “[...] a competência informacional pode ser definida como a habilidade de saber o que há em um cenário e, a partir daí, traçar um sentido a partir do contato e experiência com a informação”. Para a IFLA (2005, não paginado), “[...] investimento maciço em estratégias de competência informacional e do aprendizado ao longo da vida cria valor público e é essencial ao desenvolvimento da Sociedade da Informação”.

Nesse sentido, considerando-se que a Ciência da Informação apresenta três características que a constituem — sua natureza interdisciplinar, sua relação com a tecnologia da informação e sua participação na evolução da Sociedade da Informação (SARACEVIC, 1996) —, a presente pesquisa apoia-se nesse caráter interdisciplinar dessa ciência, estabelecendo, assim, relações com a Ciência da

Comunicação. Sobre tal relação, o referido autor argumenta que existem algumas dimensões:

Um interesse compartilhado na comunicação humana, juntamente com a crescente compreensão de que a informação como fenômeno e a comunicação como processo devem ser estudadas em conjunto; uma confluência de certas correntes de pesquisa; algumas permutas entre professores; e o potencial de cooperação na área da prática profissional e dos interesses comerciais/empíricos (SARACEVIC, 1996, p. 56).

Pelo exposto, pode-se compreender que a Ciência da Informação fornece aportes que propiciam estudar problemas nos campos que a contemplam, estabelecendo relações com outras áreas do conhecimento, porquanto o enfoque desta pesquisa volta-se àqueles relacionados à competência em informação dos sujeitos pertencentes a uma organização.

Ressaltando-se que a informação e o conhecimento são insumos ao desenvolvimento organizacional, argumenta-se a necessidade de que os mesmos sejam mais bem trabalhados na contemporaneidade, visto que o contexto informacional no qual as organizações estão inseridas e estabelecem relações é dinâmico. Assim:

O desempenho humano excelente depende de habilidades superiores ou conhecimentos em uma determinada área de estudo e que a expertise geralmente implica em proficiência obtida pela experiência e treinamento. Definem o domínio da perícia (Domain of Expertise) como sendo uma relação entre conhecimento (Knowledge), experiência (Experience) e solução de problemas (Problem Solving). Herling e Provo (2000, p. 9-11) citados por (GAMA, 2013, p. 139-140).

Desse modo, o pressuposto de pesquisa reside no fato de que não basta somente compreender como determinado usuário busca ou utiliza a informação, ou identificar as necessidades de informação do mesmo e sua interação com sistemas de informação, uma vez que existe algo mais abrangente inerente a isso, qual seja a competência em informação. Em decorrência disso, como **hipótese central** estabeleceu-se que: **a competência em informação, enquanto elo de transversalidade em processos decisórios, perpassa os processos e as atividades e interage com os resultados organizacionais.** Dessa forma, o problema foco desta pesquisa está centrado no seguinte questionamento: **existe**

inter-relação entre a informação, o conhecimento, a comunicação e a competência em informação nas organizações contemporâneas?

Na tentativa de uma resposta, apoiamo-nos em Valentim (2010, p. 13), quando esta argumenta que “[...] as organizações possuem distintos ambientes organizacionais, constituídos por fluxos de informação que perpassam todas as atividades, tarefas, tomada de decisão, ou seja, a ação do indivíduo no contexto do trabalho”. Em decorrência disso, não é possível visualizar uma organização sem fluxos informacionais, sem sujeitos organizacionais, tampouco sem uma comunicação que faça com que tais atores interajam, socializem conhecimento e informação. É pela comunicação também que os fluxos informacionais citados são veiculados no ambiente organizacional. Valentim (2010, p. 18) ainda afirma que:

Os fenômenos informacionais em ambientes organizacionais podem existir sob diferentes perspectivas, ou seja, podem atender a necessidades/demandas: funcionalista (informação como objeto – prova), estruturalista (informação como poder – subjugação), humanista (informação como emancipação – decisão) e interpretativista (informação como significado – criação de novo conhecimento). Portanto, dependendo do contexto, há uma forma de apropriação e uso.

Assim, o contexto informacional com o qual o sujeito se relaciona no ambiente organizacional contribui para a percepção e o uso da informação pelo mesmo. Isso requer habilidades e competências específicas à informação para que o sujeito consiga compreender a real utilidade de uma determinada informação nas atividades que efetua em seu ambiente de trabalho.

Pelo exposto, a problemática abordada também engloba questionamentos subjacentes, quais sejam: qual a relação da competência em informação com o comportamento informacional? Qual o papel da competência em informação junto à comunicação e à recepção da informação? Quais são as bases teóricas que aproximam a questão da competência em informação no âmbito da relação entre Ciência da Informação e Ciência da Comunicação?

Como forma de elucidar respostas a tais questionamentos, entende-se não ser possível ver a competência e o comportamento como elementos dissociados, uma vez que o comportamento informacional é uma ação que somente será assertiva se, de fato, as competências voltadas ao mesmo estiverem desenvolvidas. Tome-se como exemplo a busca da informação: se o sujeito não tiver habilidades necessárias para buscar informação em determinada fonte, para reconhecer a

relevância da tal fonte, logo, pode não efetuar uma busca adequada ao contexto do que esteja procurando. Desse modo, ressalta-se que:

Enquanto os estudos sobre competência informacional se direcionam para características que qualificam os processos de busca e uso da informação, as teorias de comportamento informacional, por seu turno, descrevem etapas do processo de busca da informação a partir de necessidades identificadas, incluindo ações e interações de busca, fornecimento e uso da informação (LINS; LEITE, 2008, p. 3).

Assim, a competência se volta para elementos que irão determinar a qualidade de um processo de busca e uso da informação, enquanto o comportamento informacional está direcionado para a ação a partir de uma necessidade de informação. Logo, o processo de busca se inicia no momento da identificação da necessidade informacional, a qual deve ser percebida pelo sujeito, como apontado pelo primeiro padrão voltado à competência em informação, qual seja a identificação das necessidades informacionais. Dessa maneira, comportamento e competência em informação estão imbricados e todos os processos decisórios em ambiente organizacional, independentemente do nível hierárquico, envolvem competências e comportamentos específicos em relação à informação. Portanto:

[...] as organizações devem direcionar esforços para gerar competência em informação nos seus colaboradores, por meio de processos de aprendizagem organizacional que afetem o comportamento organizacional e informacional para a melhoria do desempenho cooperativo, de outro cabe aos colaboradores a disponibilidade do aprender contínuo pelo reconhecimento de que seu desempenho pode sempre ser aperfeiçoado (PORÉM GUARALDO, 2012, não paginado).

Pelos aspectos apresentados, é importante destacar o papel da cultura organizacional e informacional como elemento influenciador do desenvolvimento da competência em informação nesse cenário, o que não é tarefa fácil, dada a complexidade de tais culturas, bem como a própria complexidade do ser humano.

No que tange à comunicação e à recepção da informação, acredita-se que a competência em informação exerce um papel de grande importância, visto que o processo comunicativo pressupõe uma interação de mão dupla, contribuindo para a criação e a socialização do conhecimento e compreendendo o ato de comunicar enquanto um elemento de mediação da informação. Obviamente, para que não

ocorram ruídos, a habilidade em comunicar a informação de forma assertiva deve estar aflorada, pois muitas vezes o modo como a comunicação é realizada pode vir a interferir em como a informação ou mensagem contida nesse processo será assimilada, apropriada. Sob esse ponto de vista, Area Moreira (2005, p. 4, tradução nossa) afirma que “[...] o modo como nos comunicamos e a manipulação da informação afetam significativamente a percepção, o conhecimento e a compreensão que fazemos da realidade que nos rodeia”. Destaca-se, nesse processo, o papel do sujeito enquanto ator ativo no ato comunicacional, uma vez que é o mesmo que conferirá significados.

Por fim, dentro das possíveis respostas aos questionamentos apresentados, pode-se destacar a proximidade da competência em informação com a Comunicação e a Ciência da Informação, proximidade esta que pode ser percebida justamente pelo caráter interdisciplinar existente no bojo da Ciência da Informação, como aponta Saracevic (1996). O que se destaca aqui é que as três áreas lidam com a informação e o arcabouço informacional presentes na sociedade da informação, entretanto, existe uma distinção entre elas quanto ao enfoque dado à informação. A competência em informação vai tratar a informação pela ótica do sujeito que a interpreta, assimila e usa, ou seja, pelo relacionamento do sujeito com a informação. A Comunicação está preocupada com a informação enquanto processo, sendo que, nesse aspecto, uma das grandes influenciadoras dessa área no âmbito da Ciência da Informação foi a Teoria Matemática da Informação, que contribuiu, dentre outros, com os estudos de recuperação da informação. Percebe-se, assim, uma manifestação de outra corrente teórica da Comunicação no âmbito da competência em informação, qual seja, aquela que envolve os Estudos de Recepção, ou Estudos Culturais, que nos propiciam compreender o sujeito enquanto um ator ativo no processo informacional considerando-se que, enquanto sujeito ativo, o mesmo deve possuir as competências necessárias à interpretação e ao uso da informação.

Destaca-se que as emissoras de televisão universitárias (TV universitária) estão inseridas na Sociedade da Informação e são organizações que desempenham um papel importante no que tange à disseminação de informação, conhecimento, cultura e educação junto à sociedade. Para Azambuja (2008, p. 15), “[...] a finalidade das TVs universitárias é de colaborar efetivamente para o desenvolvimento social, educativo, científico, cultural, artístico e econômico do país”. Em decorrência disso,

há a necessidade da existência de habilidades específicas para que esses profissionais que atuam em TV universitária possam acessar e usar a informação de forma inteligente — a competência em informação —, construindo conhecimento aplicável a essa área de atuação.

A informação é “uma das matérias-primas básicas e essenciais à atividade jornalística em qualquer meio de comunicação no qual se atue”, na visão de Cól e Belluzzo (2011, p.15). As referidas autoras expressam, ainda, que:

Do jornal até a televisão, passando por qualquer outro veículo, é necessário que o jornalista consiga realizar um processo de gestão da informação (com identificação de necessidades, coleta, tratamento e disseminação) a fim de oferecê-la da melhor forma a seu público, o que faz parte do papel social que cabe a esses profissionais. Dessa forma, em sua vivência diária, o jornalista lida com os diversos valores que a informação pode assumir: é recurso, para seu trabalho, por exemplo; é mercadoria já que os produtos jornalísticos têm valor econômico; mas também é força social, na medida em que pode ser utilizada para fins práticos pelo público em prol de melhorias pessoais, profissionais, sociais e até mesmo contribuir para a produção do conhecimento (CÓL; BELLUZZO, 2012, p. 15).

Nesse cenário, a partir das informações expressas até o momento, é pertinente verificar a competência em informação de quem produz o conteúdo explorado por esse tipo de televisão, uma vez que a mesma carrega em seu bojo um caráter educativo e de construção de conhecimento e criação de significado.

Argumentando sob o enfoque de Wolton (2004, p. 272), Cól e Belluzzo (2011, p. 15) expressam que o jornalista possui um papel imprescindível no que concerne à capacidade para selecionar, organizar e hierarquizar a informação e os múltiplos discursos vigentes, remetendo-nos à indagação sobre o fato da competência junto a tal profissional. “Ao lidar com a informação, o jornalista está diante de um bem infinitamente compartilhável, que não se esgota com o uso, ao contrário, se multiplica por meio de operações de síntese, análise, combinação” (2004, p. 21).

Também é relevante compreender em que medida a competência em informação influencia a produção de conteúdos e a tomada de decisão nesse contexto. Dessa forma, o mapeamento e a identificação da competência em informação pode propiciar uma gestão mais assertiva junto ao contexto organizacional, assim como trabalhar uma cultura organizacional e informacional voltada ao desenvolvimento dessa competência.

Acredita-se que a abordagem proposta pela pesquisa possa contribuir para as discussões no escopo da Ciência da Informação no que concerne ao estudo da competência em informação no âmbito organizacional, visto que são poucos os trabalhos nessa área e com esse enfoque. Além disso, considera-se que a presente tese contribuirá para as discussões interdisciplinares no âmbito da Ciência da Informação, em especial no que tange à sua relação com a Ciência da Comunicação.

Em decorrência do exposto, optou-se por um estudo de caso descritivo exploratório, sustentado em visita exploratória e entrevista semiestruturada como instrumentos de coleta de dados. Ressalta-se que os dados advindos de ambos os instrumentos de coleta utilizados serão interpretados tendo por base o método da Análise de Conteúdo, de Laurence Bardin, mais especificamente a técnica da Análise Categórica (BARDIN, 1977). Selecionou-se como universo de pesquisa a UFPR TV, abarcando como sujeitos de pesquisa os indivíduos responsáveis por produção de programas na referida emissora.

Assim, definiu-se como o objetivo geral desta tese identificar e analisar a competência em informação dos sujeitos organizacionais de uma emissora de televisão universitária e sua inter-relação com o acesso e o uso inteligente da informação e do conhecimento, a fim de contribuir com a construção de base teórica àqueles interessados em desenvolver ações e práticas nessa direção e apoiadas na comunicação massiva.

Como forma de alcançar esse objetivo proposto, os seguintes objetivos específicos foram delineados:

- a) Analisar, na literatura especializada, as bases epistemológicas que permitem estabelecer a inter-relação entre a informação, o conhecimento e a comunicação, articulando-a com a competência em informação;
- b) Mapear e analisar a situação da competência em informação dos sujeitos organizacionais em uma emissora de televisão universitária, a fim de identificar a existência da inter-relação entre essa competência e esse ambiente comunicacional enquanto sistema produtivo;

- c) Oferecer parâmetros que possam nortear a melhor compreensão das dimensões da competência em informação, seu mapeamento e sua articulação com a informação, o conhecimento e a comunicação.

Pelo exposto, salienta-se que a presente tese aborda a informação, o conhecimento e a comunicação em articulação com os aportes e dimensões da competência em informação. Para sua melhor compreensão, optou-se por estruturá-la nas seguintes seções:

- 1 – Introdução, em que se inclui esta parte introdutória compreendendo a apresentação do tema, sua delimitação, questão central de pesquisa, justificativa e objetivos;
- 2 – Informação, Conhecimento e Comunicação, abordando o contexto atual em que se inserem as organizações contemporâneas, com ênfase nos aspectos da sociedade da informação e na constituição da economia informacional, perpassando pela emergência do desenvolvimento de competência em informação;
- 3 – Televisão Universitária, compreendendo a descrição da mídia televisiva de forma macro, perpassando pelo conceito e pela trajetória de televisão universitária enquanto uma mídia que pode contribuir para a promoção do conhecimento científico, bem como para cidadania;
- 4 – Competência Em Informação, em que se apresenta uma linha do tempo dessa temática, suas características, dimensões, inter-relações, padrões e indicadores internacionais e nacionais, modelos e relação com o comportamento informacional, os fluxos de informação e os sistemas produtivos;
- 5 – Procedimentos Metodológicos, apresentando o recorte da pesquisa/revisão bibliográfica e da pesquisa de campo apoiada em pesquisa documental, visita exploratória e entrevista semiestruturada, com a transposição de princípios teóricos apresentados no referencial teórico que foi construído em relação a uma realidade brasileira — UFPR TV (PR);
- 6 – Estudo de Caso: apresentação e discussão dos resultados, são descritos os resultados obtidos a partir das etapas metodológicas

desenvolvidas para a consecução dos objetivos propostos e da hipótese central pré-definida, decorrentes, em especial, do estudo de caso desenvolvido mediante a pesquisa de campo. Além disso, apresentam-se discussões e interpretações sob a ótica do referencial teórico construído, bem como a Sistematização da inter-relação entre a competência em informação e o contexto da televisão universitária (SICINFOR) elaborada a partir dos mesmos e dos dados advindos da pesquisa de campo;

- 7 – Considerações Finais, constituído de observações finais obtidas a partir dos objetivos pré-estabelecidos, da hipótese de pesquisa e do referencial teórico abordado, bem como das análises dos dados coletados junto ao universo pesquisado.

Acredita-se que os estudos e pesquisas que apoiaram o desenvolvimento desta tese irão contribuir para Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, mais especificamente à área de concentração: “Informação, Tecnologia e Conhecimento” e à linha de pesquisa “Gestão, Mediação e Uso da Informação”, assim como ao cenário de estudos da inter-relação entre a competência em informação e a televisão universitária, permitindo, entretanto, que a sistematização oferecida possa se constituir em parâmetros e subsídios à transposição e validação de modelagem de aplicação em outros ambientes informacionais e organizacionais para a formação de base teórica.

2 INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO

A sociedade da informação que se vivencia na contemporaneidade é alicerçada pelos elementos dados, informação e conhecimento, e a relação do ser humano com esses elementos passa a ser essencial para o seu próprio desenvolvimento. A sociedade da informação é “[...] um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infraestrutura de informações disponível” (TAKAHASHI, 2000, p. 5). De acordo com Dantas (2006, p. 23), as sociedades passaram por três “períodos” evolutivos, a saber: a Revolução Agrícola, a Revolução Industrial e a Revolução Tecnológica. Para Castells (2005), em meados do século XX, houve uma transição de modelo de produção pautado no âmbito industrial para um modelo de produção baseado na informação. Tal transição, segundo o autor, delineou implicações sociais, políticas, culturais e educacionais. Freire (2006, p. 3) oferece também uma contribuição nesse sentido ao discorrer sobre a relevância da informação no contexto da sociedade contemporânea, bem como nas necessidades advindas da relação do homem com a sociedade em geral, afirmando que:

A informação está presente em todas as atividades humanas, inclusive na própria qualificação da sociedade contemporânea... a informação sempre foi relevante para o desenvolvimento da sociedade humana, mas que em nossos dias ganhou um novo destaque. E não somente pelo seu alto grau de importância e penetrabilidade em todos os setores da sociedade, especialmente no campo científico, mas como necessidade presente em todos os aspectos da atividade humana.

Infere-se, assim, que nesse contexto influenciado pela globalização³, em que mudanças sociais, tecnológicas, políticas e econômicas ocorrem rapidamente, é fato que somente aqueles indivíduos que possuírem competências para lidar com todo o fluxo informacional decorrente, bem como aqueles que possuírem competências para gerar e aplicar o conhecimento, enfrentarão tais mudanças com sucesso. Sob essa ótica, entende-se que as organizações — independentemente do tipo —

³ Fenômeno que caracteriza a sociedade da informação, a globalização é um conjunto de transformações na ordem política e econômica mundial visíveis desde o final do século XX e que criou pontos em comum na vertente econômica, social, cultural e política, tornando o mundo interligado

também são alicerçadas em dados, informação e conhecimento, e, além disso, considera-se a informação insumo básico para o desenvolvimento organizacional, bem como para a sua competitividade no mercado.

Child (2012, p. 49) argumenta que “[...] cada vez mais o valor é criado por meio do processamento de fluxos de informação e conhecimento em vez de processamento de fluxos de materiais”. Belluzzo (2010, p. 32) argumenta que “[...] a transição da era industrial para a era da informação e do conhecimento decorre principalmente dos avanços tecnológicos, da globalização, dos mercados e da desregulamentação das economias”. Tais elementos interferem na sociedade e nos atores que a compõem, como por exemplo as pessoas e as organizações, uma vez que o fluxo informacional inerente a esse cenário demanda novas competências desses atores para acompanhar tais mudanças. Bukowitz e Williams (2002, p. 211) mencionam que “[...] as organizações baseadas no conhecimento entendem que os empregados não são úteis apenas pelo que sabem, mas pelo que continuam a aprender”.

Lastres e Albagli (1999, p. 122) abordam ser necessária “[...] aquisição de novas capacitações e conhecimentos, o que significa intensificar a capacidade de indivíduos, empresas, países e regiões de aprender e transformar esse aprendizado em fator de competitividade para os mesmos”. “A característica marcante da atual sociedade não seria apenas a apropriação da informação e do conhecimento pela sociedade, mas a transformação de ambos em forças produtivas” (FREIRE, 2006, p. 10).

Obviamente, não podemos abordar informação e conhecimento sem destacar os aspectos conceituais que envolvem tais termos, bem como inseri-los no contexto de ambientes organizacionais, como é o caso do ambiente foco desta pesquisa.

2.1 REFLEXÕES INICIAIS

Informação, conhecimento e comunicação são elementos que estão intrinsecamente relacionados a todo fazer humano, do mais básico ao mais complexo. Dessa forma, é de suma importância que se compreenda como se dá a conceituação de tais elementos, justamente para entender sua articulação no

ambiente organizacional, bem como sua inter-relação com a competência em informação.

A informação é um elemento que circunda todas as esferas com as quais o ser humano se relaciona e é por meio do manejo da informação que o homem se insere, compreende e se relaciona em sociedade. Assim, a informação possui uma “significativa função na formação e desenvolvimento das culturas e identidades de grupos, indivíduos, comunidades e nações, atuando juntamente com a linguagem e a comunicação, visando dotar os conteúdos de sentido”, como argumentam Freire e Silva (2012, p. 170). Corroborando essa afirmação, tem-se em Barreto (1994) que a informação é como algo que sintoniza o mundo, participando da evolução e da revolução do homem em direção à sua história.

Ruyer (1972, p. 3), por exemplo, incorpora o conceito de sentido na descrição do termo informação:

A palavra informação, em seu sentido usual, parece comportar, necessariamente, um elemento de consciência e de sentido. A informação, no sentido habitual do termo, é a transmissão a um ser consciente de uma significação, de uma noção, por meio de uma mensagem mais ou menos convencional e com base em um suporte espaço-temporal: imprensa, telefônica, onda sonora etc. Eventualmente precisamos de uma informação tendo em vista um fim utilitário; a informação em si torna-se então um meio, a ação que ela desencadeia ou o controle, tornam-se o fim.

Capurro e Hiorlanjd (2007, p. 160) argumentam que o termo informação é utilizado por diversas áreas do conhecimento, entretanto cada área atribui um significado ao mesmo, uma vez que são contextos distintos. Esses autores ainda mencionam que, no contexto da Ciência da Informação, existem três grandes formas de se compreender a informação: como algo físico, como algo associado a uma dimensão cognitiva e, enfim, como fenômeno de natureza intersubjetiva ou social. A dimensão física está ligada à informação inserida em algum tipo de suporte. Informação somente é informação enquanto explicitada em algum suporte físico. Para Araújo (2010), existe um aspecto físico que envolve o conceito de informação e este “está fundamentado na Teoria Matemática da Comunicação de Shannon e Weaver (1975) — também chamada de Teoria Matemática da Informação — a qual, intencionalmente descartando as dimensões semântica e pragmática dos processos relacionados com a informação, concentra-se em seus aspectos técnicos”.

Foi a partir da Teoria Matemática da Informação que se deu a primeira formulação de um conceito para informação na qual a esta seria algo que pudesse ser transmitido de um determinado ponto para outro. Essa teoria exerceu, e talvez ainda exerça, grande influência no contexto da Ciência da Informação, principalmente, no cenário da recuperação da informação. Nesse paradigma, a informação é vista como um sinal que pode ser transmitido de um ponto a outro, são excluídos os processos interpretativos dos sujeitos.

No que tange à dimensão cognitiva, para se definir informação, é preciso se considerar o estado desconhecimento (o que se conhece, o que se sabe): a informação não é apenas a sua manifestação física, o registro material do conhecimento — é preciso ver também o que está na mente dos usuários (ARAÚJO, 2010). Nessa dimensão, o receptor deixa de ser passivo em relação à informação, uma vez que é o sujeito que atribui significado à informação.

Ingwersen (1999), citado por Portella (2005), tenta integrar o usuário numa abordagem de ver como os processos informativos o transformam (ou não), e em que modelos mentais⁴ de mundo exterior são interpretados e transformados durante o processamento de informação.

Cabe ressaltar que mesmo o paradigma cognitivo, dando mais ênfase aos processos cognitivos do usuário em relação à informação, ainda possui certa relação com o paradigma físico, visto que ambos estão apoiados “[...] na metáfora que considera a informação separada dos usuários ou ainda de ver o usuário da informação desprovido dos condicionamentos sociais e materiais do existir humano” (PORTELLA, 2005, p. 5). Desse modo, é exatamente essa condição social que permeia o sujeito que a dimensão social pretende abordar.

Na dimensão social, é possível entender “que informação é uma construção (algo é informativo num momento, em outro já não é mais; tem relevância para um grupo, mas não para outro, e assim sucessivamente). E mais, é uma construção conjunta, coletiva, ou melhor, intersubjetiva. O que é informação não é produto de uma mente única, isolada, mas construído pela intervenção dos vários sujeitos e pelo campo de interações resultante de suas diversas práticas (ARAÚJO, 2010, p. 97). Assim, a informação, nessa perspectiva, é uma construção simbólica elaborada a partir das relações dos sujeitos com o contexto no qual estão inseridos. A

⁴ Para Sartor (2005, p.95), os “modelos mentais constituem verdadeiros mapas cognitivos com os quais navegamos por meio de ambiente complexos da vida”.

informação é entendida enquanto um produto de construções simbólicas, elaboradas socialmente.

Barreto (1994) argumenta que alguns conceitos de informação empregam uma abordagem estrutural e outra somente ligada à mensagem. Quando de ordem estrutural, “[...] a informação resulta da relação estática entre objetos materiais independente da ação dos seres humanos” (1994, p. 1). A definição relacionada à mensagem volta-se a um processo de transferência. Por outro lado, ambas as abordagens excluem o receptor, ou seja, o sujeito do processo. Barreto (1994, p. 1) cita Wersing e Neveling (1995), os quais argumentam que, no que tange à informação, os diversos conceitos encontrados tendem a se localizar no começo e no fim de um processo de comunicação, o que nos remete a uma ligação entre informação e comunicação.

“O objetivo da informação permanece sendo a apreensão dos sentidos ou seres em sua significação, ou seja, continua sendo o conhecimento” (LE COADIC, 2004, p. 5). Sobre este particular, Smit e Barreto (2002) abordam a informação enquanto “[...] estrutura simbolicamente significante, codificadas de forma socialmente decodificável e registradas e que apresentam a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para o seu meio”.

Michael Buckland (1991) aborda a informação sob alguns enfoques: informação como processo — ação de informar ou de comunicar algo, quando aquilo que é conhecido se modifica —; informação como conhecimento — informação recebida que pode propiciar a construção de conhecimento, reduzindo ou aumentando a incerteza —; informação como coisa — informação representada em um suporte de informação, conferindo a atribuição de objeto.

Destaca-se, também, a contribuição de Almeida Júnior, ao afirmar que:

A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. Como premissa, entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. Assim entendida, ela, informação, não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências, do conhecimento de cada pessoa (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 9).

Para Choo (2006, p. 70), “[...] o valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação”.

Por sua vez, Valentim (2008, p. 19) afirma que “[...] a informação está imbricada ao sujeito, pois requer a mediação humana, o que é informação para um pode não ser informação para outro. Assim, o sujeito cognoscente ressignifica a informação, uma vez que infere síntese e contexto a ela”. Pode-se constatar, a partir dessa abordagem, que a relação entre informação e conhecimento depende do sujeito cognoscente, que, em determinado contexto, pode inferir significado à informação recebida, e esta, quando compreendida, pode fazer sentido ao sujeito, possibilitando a construção de conhecimento.

Ressalta-se, ainda, que a ideia de informação não se resume à mera coleta de dados. McGee e Prusak (1994) definem a informação como sendo dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significado e contexto. Conforme os mesmos autores, os dados tornam-se informações quando são acrescentados a estes significado e valor. Esse processo ocorre, na maioria das vezes, pela ação humana.

Cabe menção neste cenário à questão da mediação da informação que, no entender de Almeida Júnior (2008, p. 46), “[...] é toda a ação de interferência — realizada pelo profissional da informação — direta ou indireta, consciente ou inconsciente, singular ou plural, individual ou coletiva, que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”. A mediação da informação pode ser exercida por qualquer pessoa e existem várias formas de o fazer, “[...] seja por meio da comunicação em massa (jornal, televisão, rádio, entre outros), por instituições de ensino e pesquisa ou centros de informação. No que concerne ao escopo da televisão universitária, vários são os atores responsáveis pela mediação da informação, cabendo destaque para os produtores dos programas, pois antes do produto final ir ao ar — como uma matéria por, exemplo —, a mediação da informação com o telespectador da televisão universitária perpassa pela mediação da informação com a equipe de trabalho desse produtor, o que implica complexidade, pois qualquer ruído nesse processo pode afetar o produto final, ou seja, o profissional jornalista também exerce um papel importante na medida em que propicia que a informação arrolada em notícia possibilite a construção de conhecimento pelo telespectador.

Pelo exposto até o momento, não se pode falar de informação sem tratar do conhecimento. Uma relação na qual existe intensa articulação desses dois elementos e que muitas vezes não é possível desvincular um do outro:

A informação e o conhecimento são simultaneamente causa e efeito um de si mesmos, numa interação dinâmica em que a sucessão pode ser plenamente invertida, mas, não gera nenhuma contradição, pois se é causa e efeito com relação a coisas diferentes em momentos distintos, quer dizer que se é causa só quando o outro é efeito e se é efeito apenas quando o outro for causa, gera assim expansão benéfica a ambos. (XAVIER; COSTA, 2010, p. 80)

Maturana e Varela (2001, p. 31-32) argumentam que “Todo ato de conhecer faz surgir um novo mundo [...] todo fazer é um conhecer e todo conhecer é um fazer”, remetendo, assim, ao conhecimento enquanto aquilo que se delineia ao termos contato com o mundo por meio de nossas ações. Corroborando essas argumentações, Barreto (2002, p. 72) discorre que “conhecer é um ato de interpretação, uma assimilação da informação pelas estruturas mentais do sujeito que percebe o meio”. Setzer (1999) afirma que “conhecimento é uma abstração interior, pessoal, de alguma coisa que foi experimentada por alguém”. Assim, compreende-se que o conhecimento é algo intrínseco ao sujeito, e cada sujeito constrói ou desenvolve seu conhecimento de forma particular, de acordo com suas estruturas mentais.

Barreto (2002, p. 69.) afirma que:

Conhecer é um ato de interpretação individual, uma apropriação do objeto informação pelas estruturas mentais de cada sujeito. Estruturas mentais não são pré-formatadas, no sentido de serem programadas pelos genes. As estruturas mentais são construídas pelo sujeito sensível, que percebe o meio. A geração de conhecimento é uma reconstrução das estruturas mentais dos indivíduos realizada através de suas competências cognitivas, ou seja, é uma modificação em seu estoque mental acumulado, resultante de uma interação com uma forma de informação. Esta reconstrução pode alterar o estado de conhecimento do indivíduo, ou porque aumenta seu estoque de saber acumulado, ou porque sedimenta o saber já estocado, ou porque reformula um saber anteriormente estocado.

Desse modo, o ato de conhecer é único de sujeito para sujeito, uma vez que a realidade, assim como as informações, ganha significações a partir de uma atribuição do sujeito que lhe denotará sentido. Marta Valentim (2008, p. 19) argumenta que “[...] o conhecimento é produto de um sujeito cognitivo que a partir da internalização de diferentes informações e percepções elabora ou reelabora seu ‘novo’ conhecimento”, assim, o conhecimento seria o resultado da incorporação das informações. A referida autora defende ainda não conceber uma separação entre informação e conhecimento, “visto que um alimenta o outro, ou seja, é um processo

dual necessário para a evolução do sujeito” (2008, p. 20). Pode-se, ainda, afirmar que:

Conhecimento é uma mistura fluída de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. (DAVENPORT; PRUZAK, 2003, p. 6)

A literatura nos apresenta o conhecimento sob dois aspectos: o conhecimento tácito e o conhecimento explícito. Destaca-se que o conhecimento tácito está ligado a tudo que está arraigado no interior do sujeito, de difícil visualização, enquanto que o conhecimento explícito é de fácil visualização, uma vez que pode ser expresso por palavras, símbolos, gestos, etc. Os autores Nonaka e Takeushi (1997) argumentam que existe uma interação entre os conhecimentos tácito e explícito, a qual demanda quatro processos, a saber: externalização, combinação, internalização e socialização. Tais processos são denominados de Processo SECI (socialização, externalização, internalização, combinação), como é possível visualizar na Figura 1.

Figura 1 – Espiral do conhecimento



Fonte: Nonaka; Takeushi (1997, p. 80)

A Figura 1 demonstra os processos de conversão de conhecimento apresentados por Nonaka e Takeushi, sendo que uma breve explanação para melhor compreensão de suas dimensões e características é apresentada, a seguir, sobre cada um desses processos:

- **Externalização:** processo que articula o conhecimento tácito em conceitos explícitos. Ocorre do tácito para o explícito;
- **Combinação:** processo no qual são combinados conjuntos de conhecimentos explícitos. Ocorre do explícito para o explícito;
- **Internalização:** processo no qual o conhecimento explícito é incorporado ao tácito. Ocorre do explícito para o tácito;
- **Socialização:** processo de compartilhamento de experiências e conhecimentos, gerando, assim, novo conhecimento tácito. Ocorre do tácito para o tácito (NONAKA; TAKEUSHI, 1997, p. 80).

Pode-se perceber, então, que um tipo de conhecimento não exclui o outro, uma vez que ambos estão interligados e estabelecem relações entre si, as quais são instituídas por um sujeito cognoscente. Valentim (2005, p. 10) explica que “o conhecimento possui, portanto, propriedades inerentes ao sujeito que o constrói. Essas propriedades serão utilizadas de forma diferente, por cada indivíduo, caracterizando-se, assim, como conhecimento único”. Valentim e Gelinski (2006) argumentam, ainda, que a construção do conhecimento implica em socialização do mesmo por um sujeito que lhe confere sentido. Além disso, convém destacar também que:

O processo de construção do conhecimento se dá por meio de um movimento complexo, no qual os sujeitos interagem entre si, mas também com as informações, processando-as para, a partir de seus enquadramentos, de suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados. Desse modo, o processo de construção do conhecimento dependente, também, da interação com o acervo simbólico transmitido através de suportes e ambientes que se ocupam da preservação e do acesso aos conteúdos informacionais que subsidiam o desenvolvimento das práticas do conhecer. (GOMES, 2008, p. 1)

Sobre a relação entre informação e conhecimento, Targino (2000, p. 9) explica que “a informação pode atuar como formadora de estoque ou como agente modificador capaz de produzir conhecimento, entretanto estoques *per se* não geram conhecimento, nem transformam a realidade”. O que irá propiciar a construção de conhecimento é justamente a ação decorrida a partir da informação.

“Informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, e nunca seremos capazes de administrá-las se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental (DAVENPORT;

PRUSAK, 1998, p. 12)”. Obviamente, tais elementos perpassam direta ou indiretamente por um processo de comunicação, ligado direta ou indiretamente a um sujeito. Dessa forma Victorelli (2011, p. 27) menciona que “a comunicação é parte do alicerce social, uma vez que a informação e o conhecimento são disseminados, compartilhados e consumidos através dos processos que a envolvem”.

Sobre o papel da informação e do conhecimento na sociedade, Castells (2005, p. 69) afirma que:

Não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessas informações para geração de conhecimentos e dispositivos de processamento e comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

Portanto, enquanto insumo básico ao contexto da chamada Sociedade da Informação, não podemos pensar informação e conhecimento como elementos em caixas separadas. Informação e conhecimento são insumos básicos no escopo da supracitada sociedade e qualquer relação que envolva tais elementos é permeada, direta ou indiretamente, por um processo de comunicação.

Pelo exposto, pode-se inferir que, assim como a informação e o conhecimento, a comunicação circunda o homem, seja de forma explícita ou implícita, pois para haver comunicação não necessariamente é preciso que haja sua explicitação oral ou escrita, pois até mesmo o silêncio comunica, emite um tipo de mensagem, isso porque a comunicação está em tudo, como por exemplo nos gestos, nos símbolos, em imagens, palavras, sons etc. Portanto:

Comunicar faz parte do cotidiano do ser humano, que influencia no processo de formação da sociedade e da identidade do indivíduo. Por meio das interações sociais se obtém a percepção de mundo, da sociedade e do homem; constroem-se valores, crenças e ideologias, que justificam os comportamentos e as escolhas que as pessoas fazem no dia-a-dia. (PORÉM; GUARALDO, 2012, não paginado)

Bordenave (1985, p. 41) argumenta que “A comunicação não existe por si mesma como algo separado da vida da sociedade. Sociedade e comunicação são uma coisa só. Não poderia existir comunicação sem a sociedade, nem sociedade sem comunicação”. Isso porque é pela comunicação que a cultura de um povo pode ser expressada e prolongada no tempo e no espaço.

Para Le Coadic (2004. p. 17), “[...] a comunicação é vista como um processo intermediário que permite a troca de informações entre as pessoas. Podemos concluir que a comunicação é um ato, um processo, um mecanismo”.

No escopo da Engenharia Eletrotécnica, por sua vez, é ciência e tecnologia, por meio da qual a informação de uma fonte original é reunida, transformada em correntes ou campos elétricos, transmitida por meio de redes elétricas ou pelo espaço em determinado local, e reconvertida numa forma adequada à sua interpretação. Na Física (mecânica), é a transmissão de uma força, de um lugar para outro, sem transporte de material, transmissão. No âmbito da Linguística, é o intercâmbio que se processa, por meio de um código linguístico, entre um emissor, que produz um enunciado, e o interlocutor ao qual esse enunciado é dirigido (SILVA, 2006). Estes são apenas alguns exemplos, a título de ilustração, de como a informação é estudada em outras áreas do conhecimento, uma vez que esses focos não constituem objeto de atenção desta tese.

Em seu livro “História das Teorias de Comunicação”, Armand e Michele Mattelart (1999) apresentam algumas correntes voltadas à compreensão da comunicação, sob o enfoque de diferentes perspectivas. A título ilustrativo, cabe uma breve explanação sobre algumas delas:

- *Escola de Chicago*: a sociedade é resultado de uma população organizada em um território cujos membros vivem relação “simbiótica”. A comunicação resulta da diversidade humana.
- *Mass Communication Research*: a comunicação é vista essencialmente como um processo de propaganda que visa a levar os indivíduos a responderem de forma mais ou menos dócil, uniforme e homogênea aos estímulos que lhes são fornecidos pelos *media*.
- *Teoria Matemática da Comunicação, de Shannon*: propõe um “[...] sistema geral de comunicação. O problema da comunicação consiste em reproduzir em um ponto dado, de maneira exata ou aproximativa, uma mensagem selecionada em outro ponto.”
- *Colégio Invisível ou Escola de Palo Alto*: o colégio invisível contestou a teoria de Shannon argumentando o processo de comunicação enquanto um sistema de interações. A comunicação é tida como um processo social permanente que integra múltiplos modos de comportamentos.

- *Escola de Frankfurt, Teoria Crítica*: os teóricos inserem a comunicação no universo da exploração capitalista. Pela Teoria Crítica, os meios de comunicação impõem valores, hábitos e comportamentos. Existe uma padronização dos bens culturais enquanto mercadoria, e os meios de comunicação são aparatos para a “venda de tais bens”.
- *Estudos Culturais*: os estudos culturais começam a questionar não os veículos de comunicação em si e as mensagens que eles emitem, mas o modo como as pessoas recebem essas mensagens, dando origem aos estudos de recepção os quais enaltecem a participação do sujeito no processo comunicativo.

Em seu livro *Pensar a Comunicação*, Wolton (2004) efetua reflexão sobre as relações entre comunicação e sociedade. Para esse autor a literatura relacionada à comunicação é vasta, permeando diversas áreas as quais estabeleceram distintas definições e teorias de comunicação.

Wolton (2004) apresenta três sentidos principais à comunicação, que podem ser sintetizados como segue: a comunicação direta, na qual a sociedade é movida e se desenvolve pela comunicação. Comunicar consiste não somente em difundir, mas também em interagir, num contexto de trocas mútuas. A comunicação é um modelo cultural, pois existem diferentes padrões de comunicação e a mesma está sempre ligada a um padrão cultural. A comunicação técnica possibilitou que a comunicação direta pudesse ser à distância, pois a comunicação direta entre as pessoas passou a ser mediatizada pelas técnicas. Por outro lado, na comunicação funcional os sistemas técnicos atuam de forma a ampliar o escopo de desenvolvimento econômico, de bens e serviços.

Para Wolton (2004, p. 28-29), “ninguém é exterior à comunicação, ninguém está distante dela. Somos todos parte integrante da comunicação, ela nunca é um objeto neutro, exterior à si mesma”. Saracevic (1996) traça um delineamento da relação entre Ciência da Informação e Ciência da Comunicação, argumentando que o desenvolvimento de ambas apresenta várias dimensões:

Um interesse compartilhado na comunicação humana, juntamente com a crescente compreensão de que a informação como fenômeno e a comunicação como processo devem ser estudadas em conjunto; uma confluência de certas correntes de pesquisa; algumas permutas entre professores; e o potencial de cooperação na área da prática profissional e dos interesses comerciais/empíricos (SARACEVIC, 1996, p. 54).

É possível perceber que existe uma linha tênue de aproximação da Ciência da Informação com a Ciência da Comunicação, uma vez que ambas trabalham com informação e comunicação sob a égide de enfoques distintos, ambas possuem correntes nas quais há uma preocupação voltada para o sujeito que se relaciona com esses elementos.

Podemos compreender pelo exposto que a comunicação participa do processo de construção e percepção da realidade pelos sujeitos e, nesse cenário, os meios de comunicação possuem um papel ímpar, uma vez que estes sempre estiveram presentes em toda a história da humanidade, tecendo as redes de significado e simbologias em torno de determinadas realidades:

Em todas as sociedades os seres humanos se ocupam da produção e do intercâmbio de informações e conteúdo simbólico. Desde as mais antigas formas de comunicação gestual e do uso da linguagem até os mais recentes desenvolvimentos da tecnologia computacional, a produção, o armazenamento e a circulação de informação e conteúdo simbólico têm sido aspectos centrais na vida social. (THOMPSON, 2002, p. 19)

No pensamento de Thompson (2002, p. 10), “Os meios de comunicação têm uma dimensão simbólica irreduzível, eles se relacionam com a produção, o armazenamento e a circulação de materiais que são significativos para os indivíduos que os produzem e os recebem”, ou seja, os meios de comunicação participam da construção simbólica dos indivíduos por meio de suas interpretações. O autor ainda acrescenta que:

O desenvolvimento dos meios de comunicação é, em sentido fundamental, uma reelaboração do caráter simbólico da vida social, uma reorganização dos meios pelos quais a informação e o conteúdo simbólico são produzidos e intercambiados no mundo social, e uma reestruturação dos meios pelos quais os indivíduos se relacionam entre si. (THOMPSON, 2002, p. 19)

Dessa maneira, é possível afirmar que os meios de comunicação promovem a interação entre os sujeitos, os quais, ao mesmo tempo, podem ser produtores e receptores das formas simbólicas, e a produção e a transmissão das formas simbólicas usualmente empregam um meio técnico, como argumenta Thompson (2002). Esse mesmo autor defende que:

O meio técnico é o substrato material de formas simbólicas, isto é, o elemento material com que, ou por meio do qual, a informação e o conteúdo simbólico é fixado e transmitido produtor para o receptor. Todos os

processos de intercâmbio simbólico envolvem um meio técnico de algum tipo. (THOMPSON, 2002, p. 26)

Dentre os meios técnicos empregados para a transmissão de formas simbólicas, cabe destaque à televisão que, assim como outras mídias, está em constante processo de transformação, principalmente no que tange à questão digital, em que os veículos, até então analógicos, passam a existir em formato digital. Essa evolução e/ou transformação de algumas mídias e suportes vem ocorrendo a partir “[...] das mutações sociais e culturais geradas no final dos anos 80 e início dos anos 90” (AQUINO, 2004), e, obviamente, a televisão está inserida nesse cenário de mudanças, enquanto um ambiente organizacional.

2.2 O AMBIENTE ORGANIZACIONAL E CULTURAS DE INFLUÊNCIA

Os ambientes organizacionais, independentemente do tipo, são permeados por informação, conhecimento e comunicação, esta última responsável pela disseminação e pela propagação da cultura organizacional e da cultura da informação na organização.

Destaca-se que a cultura organizacional é a base que move as ações dos indivíduos, por meio de valores, crenças, mitos, histórias etc., os quais são compartilhados pelos membros da organização, construindo, assim, o ambiente organizacional, sendo a cultura organizacional, também, influenciadora do comportamento organizacional e informacional desse ambiente. Cabe ressaltar que o comportamento organizacional está ligado diretamente à interação sujeito-organização, é a interface entre o comportamento humano e a organização entre si (GRIFFIN e MOOREAD, 2006, p. 7). Já o comportamento informacional relaciona-se à totalidade do comportamento humano em relação às fontes e aos canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação, de acordo com Wilson (2000, p. 49). Ambos os comportamentos têm estreita relação com a competência em informação e serão abordados no item 4.6 desta tese para poder evidenciar essa interação com mais propriedade.

No que tange à cultura, Schein (2001, p. 35) defende que a essência da cultura é constituída por valores, crenças e certezas que são aprendidos em conjunto, compartilhados e considerados como corretos na medida em que a organização continua a ter sucesso. Desse modo, nota-se que a importância da

cultura organizacional se dá a partir da troca de experiências e vivências entre os membros da organização, uma vez que elas proporcionam um conhecimento compartilhado, o qual será útil ao estabelecimento de uma ‘identidade’ da organização. Berger e Luckman (1966, p. 35) argumentam que “a vida cotidiana apresenta-se como uma realidade interpretada pelos homens e subjetivamente dotada de sentido para eles na medida em que forma um mundo coerente”. Portanto, no contexto das organizações, a cultura organizacional é interpretada subjetivamente pelos indivíduos, influenciando-os de modo individual.

No que concerne à cultura da informação, pode-se dizer que ela está vinculada ao modo como as pessoas ‘tratam’ a informação e o conhecimento no contexto organizacional, seja na apropriação, na interpretação, no uso e na disseminação da informação e do conhecimento, seja na geração de informação e conhecimento. Davenport e Prusak (1998, p. 110) enunciam essa cultura como sendo um padrão de comportamento em relação à informação, o que implica diretamente no modo como a informação é trabalhada pelos membros da organização, ou seja, a cultura da informação é o reflexo do modo como os membros da organização, buscam, utilizam e disseminam a informação no contexto organizacional.

Ponjúan Dante (2002) apresenta algumas dimensões que abarcam a cultura informacional e que são apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 – Dimensões da Cultura Informacional

Categorias	Elementos Componentes
Dimensão Humana	Pessoas, grupos, associações, instituições, países, regiões, sociedade mundial
Dimensão da Informação	Necessidades de informação, geradores e usuários de informação, multiplicadores e disseminadores de informações em seu formato original, e informações preservadas, repositórios, consultores de extensão e distribuidores de informações de valor agregado, canais, meios e infraestruturas.
Dimensão Estrutural	Escolas primárias, secundárias e terciárias, universidades, fábricas, entidades de produção e de serviços à população; unidades de informações; anfiteatros, telecentros e organizações de mídia, empresas, unidades de investigação e desenvolvimento; entidades de administração pública local e governos nacionais; organizações em todo o mundo (ONU agências).
Cooperação	Contatos pessoais e profissionais, facilidades de mudança, de ensino-aprendizagem formais, processos de inovação, criação, pesquisa e desenvolvimento; colaboradores; projetos que trabalham juntos em diferentes níveis; geminação e <i>benchmarking</i> ; aprendizagem relacionamento universidade-indústria-comunidade usando suporte técnico e social, prestação de caráter diferente e conteúdo, organização de eventos, reuniões e

	oportunidades de intercâmbio profissional e político, a partilha de instalações, laboratórios e outros espaços sociais, prestação de serviço de diferente carácter e conteúdo.
Liderança	Professores, pesquisadores, profissionais, informação e comunicação, os produtores de extensão avançados, inovadores, gerentes proativos, líderes comunitários, advogados, atores, empresários, decisores políticos, agentes culturais, os governos e autoridades nacionais e internacionais, entre outros.
Condições Sociais	Grau de sistemas de comunicação de analfabetismo, educação e cultura, identidade cultural, as possibilidades comunicativas por razões étnicas e linguísticas, qualidade de vida, redes de acesso, computação e informações, desenvolvimento de políticas e hierarquia, a liberdade de informação e de expressão, o acesso à informação e o direito à propriedade intelectual, o nível de desigualdade social; a divisão digital, o nível de desenvolvimento econômico e social, a renda per capita, o desenvolvimento científico e tecnológico, de eletrificação, as condições das estradas, entre outros.

Fonte: Adaptado de Ponjúan Dante (2002, p. 5, tradução nossa)

Observa-se que Ponjúan Dante (2002) situa a cultura informacional como sendo composta de determinadas dimensões que interagem entre si. A referida autora argumenta que:

O vínculo entre a dimensão humana e a dimensão da informação geralmente dá lugar ao conhecimento. O vínculo entre a dimensão humana e a dimensão estrutural deixa um espaço onde se estabelecem determinadas relações que podem ter diferente nível de atividade e diferentes características. O vínculo entre a dimensão estrutural e a dimensão informacional permite uma reserva de desenvolvimento para explorar a dimensão humana. O vínculo entre a dimensão infraestrutural e a dimensão humana dão lugar ao conteúdo dessa relação, ou seja, a cultura. Quando esse conhecimento interage em um espaço que tem um potencial de desenvolvimento é que existe a cultura informacional. Tudo isso pode ser potencializado por um força ideológica que favoreça a cooperação e pela ação de atores que atuam como líderes neste contexto⁵. (PONJUAN DANTE, 2002, p. 5, tradução nossa)

Podemos inferir, a partir de tal afirmação, que a cultura informacional perpassa por vários segmentos da sociedade junto à relação entre os atores sociais que interagem com ela. Especificamente no que concerne ao contexto organizacional — enquanto um segmento da sociedade —, a cultura informacional irá direcionar as posturas ao tratamento da informação, como acesso, busca, uso,

⁵ El vínculo entre la dimensión humana y la dimensión información generalmente da lugar al conocimiento. El vínculo entre la dimensión humana y la dimensión infraestructura deja un espacio donde se establecen determinadas relaciones que pueden tener diferente nivel de actividad y diferentes características. El vínculo entre la dimensión infraestructura y la dimensión información permite una reserva de desarrollo a explotar por la dimensión humana. El vínculo entre la dimensión infraestructura y la dimensión humana da lugar al contenido de esta relación, o sea la cultura. Cuando ese conocimiento interactúa en un espacio que tiene un potencial de desarrollo es que existe esa cultura informacional. Todo esto puede ser potenciado por una fuerza ideológica que favorezca la cooperación, y por la acción de actores que actúan como líderes en este empeño.

compartilhamento da informação, a partir da criação de significado de seus atores organizacionais.

Desse modo, é possível inferir que tais culturas podem exercer influência tanto no comportamento informacional dos sujeitos organizacionais, quanto na competência dos mesmos para lidar com a informação nesse cenário. Destaca-se que em ambientes organizacionais, as informações devem ser pensadas e trabalhadas de forma a contribuir para o desenvolvimento da organização no contexto em que ela está inserida. Assim:

A informação organizacional possui características e dimensões específicas. Um de seus segmentos é a informação estratégica, que tem como principal objetivo o uso de dados, informação e conhecimento para agregação de valor a produtos e/ou serviços, garantindo a sobrevivência da organização aos desafios atuais. (CALAZANS, 2012, p. 64)

Ressalta-se que qualquer tipo de organização apresenta determinados níveis hierárquicos, como por exemplo: tático, estratégico e operacional, os quais demandam informações para subsidiar o desenvolvimento das atividades englobadas nos mesmos. Dessa maneira, Moresi (2001) argumenta sobre as atribuições das informações em determinados níveis organizacionais, a saber:

- **Informação de nível institucional:** permite ao nível institucional observar variáveis presentes nos ambientes externo e interno, com finalidade de monitorar e avaliar o desempenho e subsidiar o planejamento e as decisões de alto nível;
- **Informação de nível intermediário:** permite ao nível intermediário observar variáveis presentes nos ambientes externo e interno, monitorar e avaliar seus processos, o planejamento e a tomada de decisão de nível gerencial;
- **Informação de nível operacional:** possibilita ao nível operacional executar suas atividades e tarefas, monitorar o espaço geográfico sob sua responsabilidade e subsidiar o planejamento e a tomada de decisão de nível operacional.

Como forma de compreensão da dimensão da informação em âmbito organizacional, Calazans (2012) apresenta o Quadro 2, que se reproduz na sequência.

Quadro 2 – Informação no Contexto Organizacional

CLASSIFICAÇÃO	DIMENSÕES	OBJETIVOS	FONTES
Quanto à natureza Informação científica (resulta da investigação científica) Informação tecnológica (relacionada aos produtos e serviços e seus mercados) Quanto à função Informação estratégica (relacionada ao micro e macro ambiente organizacional) Informação para negócios (subsídio o gerenciamento das organizações)	Formato Oral x documental Textual x audiovisual Base papel x base eletrônica Local Interna x externa Nível Informação bruta Informação organizada Informação tratada Informação avançada	Pesquisa Monitoramento do mercado e conhecimento das descobertas e inovações. Análise de tendências e inovações de mercado Tomada de decisão/gerenciamento /resolução de problemas Avaliação do estado da arte P&D de processos e produtos Melhoria contínua Definição dos objetivos, metas, mercado Memória técnica Instrução e treinamento Processo operacional	Bases e banco de dados Bases de patentes Bases de normas técnicas Literatura científica Relatórios técnicos, teses e pesquisas Documentos internos Manuais técnicos Literatura Comercial Leis, regulamentos e códigos Estatísticas e indicadores econômicos e empresariais Cadastro de especialistas Publicações governamentais Organizações científicas e institutos de pesquisa Serviços de informação, bibliotecas, centros de documentação Sistemas especialistas
Quanto aos diferentes níveis organizacionais nível institucional nível intermediário nível operacional	Status Pessoal x impessoal Forma x informal Publicação aberta x não publicada		
Quanto ao tipo Mercado Financeiras Comerciais Estatísticas Gestão Tecnológicas Gerais	Status de importância Crítica Mínima Potencial Sem interesse		

Fonte: Dias e Belluzzo (2003), adaptado por Calazans (2012).

Para Valentim (2007), é possível encontrar menção para a importância da compreensão da organização como um núcleo da sociedade, isso porque ela reúne pessoas, sustenta a economia, gera empregos, profissionaliza e especializa a atuação dos indivíduos. Além disso, a autora enfatiza que a informação e o conhecimento têm papel fundamental nos ambientes organizacionais, uma vez que todas as atividades desenvolvidas desde o planejamento até a execução das ações planejadas, assim como a tomada de decisão, são apoiadas sempre em dados, informação e conhecimento.

Segundo Beuren (2000), quando uma organização utiliza informações, algumas características devem ser observadas nas mesmas, como confiabilidade, relevância, flexibilidade, seletividade, poder explicativo, velocidade, custo e

comunicação. Segundo a autora, dependendo dos processos envolvidos na geração de uma informação, podemos ter o fortalecimento ou a invalidação da mesma.

Destaca-se que a informação em ambientes organizacionais assume um caráter estratégico.

[...] a informação estratégica pode estar localizada não diretamente na cadeia de valor da organização, mas nas cadeias diretamente ligadas. Sendo assim, várias informações provenientes de diversas ligações devem ser constantemente monitoradas, mesmo que não façam parte da cadeia produtiva de uma organização (MCGEE; PRUSAK, 1994)

Cabe frisar que cada organização possui uma tipologia informacional específica, cujas características também têm suas especificidades. Beuren (2000) argumenta que a identificação de necessidades informacionais neste cenário se faz importante tendo em vista a gestão das informações neste contexto, o que muitas vezes não ocorre. Destaca-se que o contexto organizacional se relaciona com uma variedade de fontes informacionais, e por ser um ambiente complexo, maior se torna a variedade de informações que podem ser utilizadas. Beuren (2000) estabelece que mais que a identificação e compreensão das informações necessárias, é importante verificar quem são os responsáveis pela coleta de informações assim como as fontes que originam essas informações.

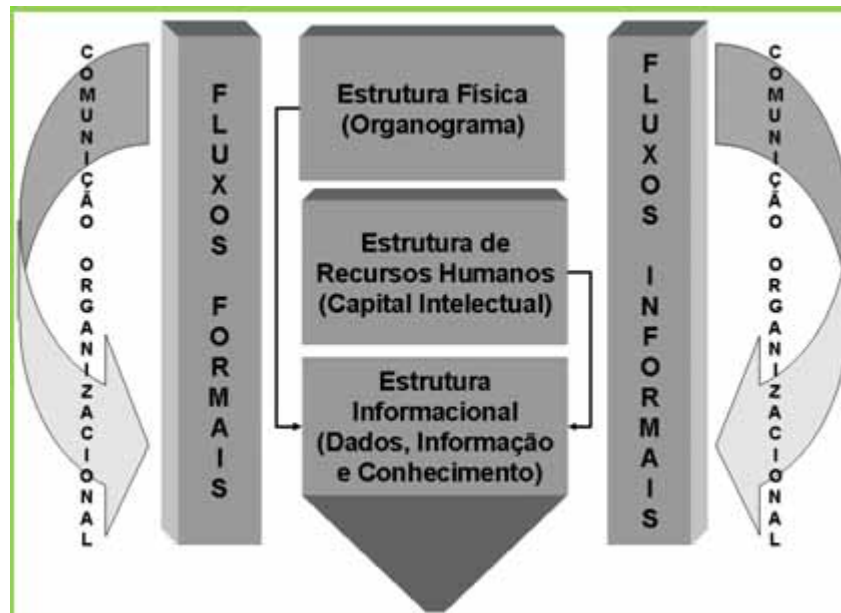
Portanto, não se pode dizer que os tipos de informações demandadas em uma organização empresarial serão exatamente os mesmos em uma emissora televisiva. Isso certamente permite o redimensionamento do papel da informação e do conhecimento nesses contextos organizacionais.

Bassan e Fadel (2010, p. 59) destacam que “[...] diferentes tipos de informações apresentam dimensões diversas dependendo da forma de veiculação e conforme conteúdo e meios utilizados”. Dessa forma, no âmbito da televisão universitária, uma informação estratégica, por exemplo, seria aquela informação que propiciasse a produção da notícia, do furo de reportagem. Nesse contexto, o compartilhamento da informação e do conhecimento são elementos extremamente importantes. Sobre esse aspecto, Davenport e Prusak (1998, p. 115) acrescentam que “[...] o compartilhamento de informações é um ato voluntário de colocá-las à disposição de outros.” Entretanto, para que haja o compartilhamento, é preciso se utilizar de algum elemento de comunicação e, no cenário televisivo em especial,

esse elemento é essencial, não podendo haver ruídos na comunicação, uma vez que poderá influenciar no produto final que vai ao ar. Aqui, reporta-se à competência em informação, visto que um dos padrões sobre essa competência está direcionado a comunicar os resultados de pesquisa, e, no contexto da mídia televisiva, por exemplo, os sujeitos estão a todo momento realizando, direta ou indiretamente, algum tipo de pesquisa, para levantamento de informações sobre determinadas temáticas, programa, elaboração de pauta, e, portanto, é preciso que os mesmos saibam comunicar as informações advindas desse processo de “pesquisa”, o que contribuirá para o processo de mediação da informação.

Por outro lado, tem importância também a questão dos chamados fluxos de informação, os quais, no âmbito organizacional, são divididos em dois: o fluxo formal, referente a toda informação que circunda os níveis formais da organização, e o fluxo informal, referente à informação “gerada” no âmbito das relações interpessoais, como se pode observar na Figura 2.

Figura 2 – Fluxos Formais e Informais.



Fonte: Valentim (2006, p. 14)

Em decorrência disso, embora não seja esse o foco central desta tese, salienta-se que se considera importante oferecer também explicações acerca do fluxo informacional, enquanto fator relacionado à compreensão da questão da competência em informação nas organizações.

De modo geral, reportamo-nos às colocações de Valentim (2007, p. 14-15) ao afirmar que “os fluxos estão diretamente relacionados aos sistemas de responsabilidade, de autoridade e de comunicação”. A autora menciona ainda que do ambiente organizacional decorre o ambiente informacional e os “[...] fluxos de informação trafegam conteúdos integrados aos saberes e fazeres daquele ambiente” (2010, p. 15).

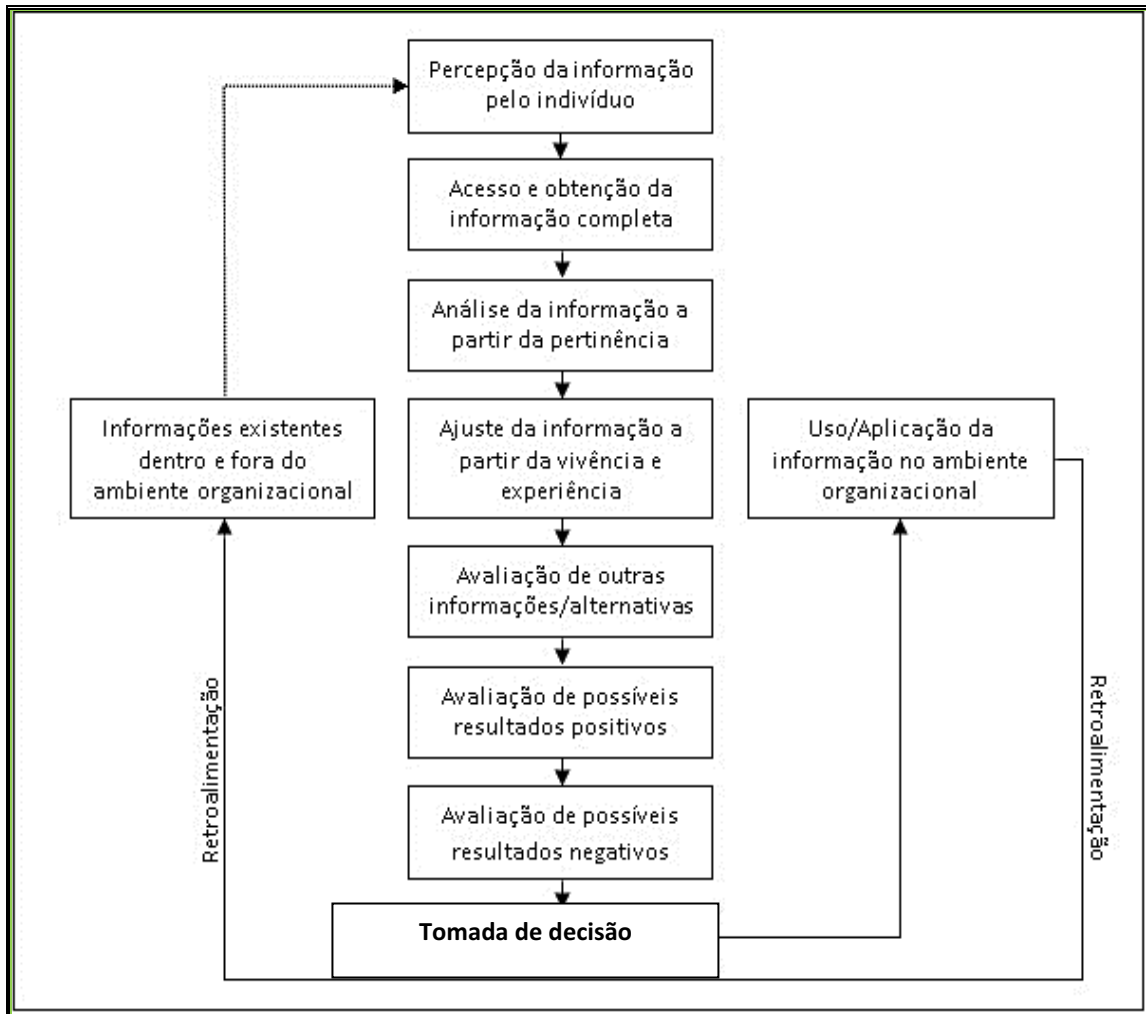
Valentim (2010, p. 17) destaca que:

Certamente, os fluxos de informação existentes nos ambientes organizacionais são produzidos naturalmente pelas próprias pessoas e setores que nela atuam, a partir das atividades, tarefas e decisões que vão sendo realizadas [...]. No decorrer do fluxo, a mesma informação pode ser usada/aplicada para outros objetivos e, neste caso, ajusta-se o jargão e agrega-se ou não outros valores que inicialmente a informação não possuía, ou seja, a informação é mutável e não estática como em outros tipos de ambientes informacionais. **Esta característica torna os ambientes organizacionais extremamente complexos quanto a geração, compartilhamento, acesso e uso de dados e informações.** (VALENTIM, 2010, p. 17, grifo nosso)

Para essa mesma autora, existem diferentes perspectivas para a consecução de fluxos de informação em ambientes organizacionais, que podem ser sintetizadas de acordo com as necessidades e demandas em: a) funcionalista – consistindo na informação como objeto(prova); b) estruturalista - onde a informação corresponde ao poder (subjugação); c) humanista – a informação compreende a dimensão da emancipação (decisão); e d) interpretativista – quando a informação corresponde a significado (criação de novo conhecimento) (VALENTIM, 2008, p.21)

Na Figura 3, encontra-se uma representação acerca da percepção, da análise e do uso da informação que nos leva a inferir, inclusive, uma inter-relação com a competência em informação.

Figura 3 – Percepção, análise e uso da informação



Fonte: VALENTIM (2010, p.18).

O que se pode observar na Figura 3 é que Valentim (2010, p.18) destaca o processo de tomada de decisão e demonstra sua estreita relação com os fluxos de informação nas organizações, envolvendo desde a percepção, a análise e o uso da informação. Vale lembrar que se considera que uma decisão pode ser entendida como a melhor solução encontrada em determinadas circunstâncias, levando a outras decisões, numa sequência chamada hierarquia de decisões. Além disso,

A organização que não tem informação para subsidiar suas decisões estratégicas, bem como a sua gestão, estará em desvantagem em relação às outras organizações do mesmo segmento, porquanto não será possível analisar, em um tempo mínimo, as alternativas de decisão, além de reproduzir eficazmente o resultado decorrente da decisão tomada. (LOUSADA; VALENTIM, 2011, p. 148)

Lousada (2010, p. 54) expõe que a tomada de decisão é “[...] atividade inerente ao ser humano e, portanto, às organizações”. “A tomada de decisão é uma atividade que prescinde uma ação. A ação, portanto, resulta de uma decisão [...] assim o processo decisório é a base para todos os processos organizacionais” (NASCIMENTO; VALENTIM, 2012, p. 298). Portanto, “toda vez que as decisões levam à seleção de finalidades últimas, elas serão chamadas de ‘juízos de valor’, e sempre que impliquem na implementação de tais finalidades, serão chamadas ‘juízos de fato’” (SIMON, 1983, p. 5). O processo decisório é definido por Lousada (2010, p. 57) como “[...] o processo de identificação de um problema ou oportunidade e de escolha de um curso de ação para resolvê-lo”. Choo (2003, p. 271) destaca quatro modelos de tomada de decisão voltados a lidar com a ambiguidade e a incerteza do ambiente organizacional (Figura 4).

Figura 4 – Modelos de Tomada de Decisão: ambiguidade/conflito sobre objetivos x incerteza técnica

		Baixa	Alta
		AMBIGUIDADE/CONFLITO SOBRE OBJETIVOS	
INCERTEZA TÉCNICA	Baixa	<p>Modelo Racional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientado para objetivos • Guiado por regras, rotinas e programas de desempenho 	<p>Modelo Político</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos e interesses conflitantes • Certeza sobre abordagens e resultados preferidos
	Alta	<p>Modelo Processual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientado por objetivos • Múltiplas opções e soluções alternativas 	<p>Modelo Anárquico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos são ambiguos • Processo para atingir os objetivos são obscuros

Fonte: Choo (2003, p. 276)

Com base em Choo (2003) e nas informações contidas na Figura 4, considera-se que:

[...] o modelo racional é orientado para objetivos e guiado por regras, e que nele rotinas e programas de desempenho são empregados quando a ambiguidade/conflito sobre objetivos e o grau de incerteza são baixos. Já o modelo processual é orientado por objetivos e possui múltiplas opções; nele, soluções alternativas são utilizadas quando a ambiguidade/conflito sobre os objetivos é baixa, porém a incerteza técnica é alta. No modelo político, em que objetivos e interesses são conflitantes, mas no que há certeza sobre as abordagens e resultados preferidos, a incerteza técnica é

baixa, porém a ambiguidade/conflito sobre os objetivos é alta. No modelo anárquico, os objetivos são ambíguos e os processos para alcançá-los são obscuros, e tanto a ambiguidade/conflito sobre os objetivos quanto a incerteza técnica são altas. (LOUSADA, 2010, p. 70)

Baron e Greenberg (1994) enfatizam as diferenças entre tomada de decisão individual e em grupo, ressaltando as peculiaridades de cada uma e sua melhor utilização de acordo com o caso. No cenário organizacional, ao passo que nem sempre as informações necessárias estão disponíveis ou existe a dificuldade para uma avaliação das mesmas em tempo hábil, é importante que equipes de trabalho sejam combinadas tendo em vista a tomada de decisão “ótima”. Dessa forma, podemos que tais elementos demandam competências em informação dos sujeitos organizacionais envolvidos em processos decisórios.

Destaca-se que a competência em informação também perpassa a comunicação da informação, abrange todas as formas de comunicação formal ou informal usadas nas organizações nos processos de comunicação para contribuir no relacionamento e na interação entre os seus indivíduos (KUNSCH, 2003). Torquato (2002, p. 39) afirma que os fluxos da comunicação influenciam os processos de comunicação e descreve quatro tipos de fluxo:

Descendente: refere-se à comunicação que ocorre de cima para baixo, formal e normalmente em excesso, causando congestionamento nos canais utilizados. Existe, neste tipo de fluxo, o emprego de um filtro para não compartilhar informação, em decorrência de ideia de que ela tem poder e não pode ser dividida;

Ascendente: a comunicação acontece de baixo para cima, normalmente menos formal, mais lenta, não tendo a mesma influência que o fluxo descendente. A maioria das mensagens utiliza canais informais na comunicação, possibilitando falta de controle do que está sendo transmitido;

Lateral: é a comunicação que ocorre entre níveis hierárquicos na mesma posição no organograma da organização, o qual possibilita a sistematização e uniformização de ideias. Porém, nem sempre todas as informações são compartilhadas, devido a concorrências entre os setores;

Diagonal: diz respeito à comunicação entre superior e subordinado localizado em outro setor da organização. (TORQUATO, 2002, p. 39, grifo nosso)

É possível compreender que a comunicação é responsável pela dinamização dos fluxos informacionais no ambiente organizacional, propiciando a difusão de sua cultura organizacional e da cultura da informação. Ressalta-se que, assim como a informação e o conhecimento, a comunicação está intrínseca ao contexto organizacional, bem como aos sujeitos pertencentes a esse meio. Em decorrência disso, faz-se necessária determinada competência de tais sujeitos no

processo de comunicação, para que não haja interpretações errôneas das mensagens. Tais interpretações ocorrem, muitas vezes, pelas barreiras presentes no decorrer do processo comunicacional que podem afetar o entendimento da mensagem final e as tomadas de decisão. Ressalta-se que:

A eficiência comunicacional pode ser entendida como a capacidade de transmitir mensagens, que sejam apropriadas pelo receptor/usuário, com um significado mais próximo do objetivo previsto pelo emissor, pois a mensagem apropriada pelo receptor/usuário nem sempre é recebida com o significado que o emissor intenciona justamente pelas barreiras comunicacionais. (PORÉM; GUARALDO, 2012, não paginado)

Entende-se que não é possível desvincular informação, conhecimento e comunicação das esferas que englobam o sujeito organizacional. Assim, em ambientes organizacionais, mais especificamente no ambiente organizacional televisivo, a relevância de se compreender tais elementos sob a ótica da competência em informação se expõe, uma vez que tal ambiente lida diretamente com informações e conhecimentos que são veiculados por meio de um processo de comunicação envolvendo mídia específica, o que demanda determinadas competências, tanto para lidar com toda a gama informacional, quanto para os aparatos midiáticos. Logo, dada a dimensão da mídia televisiva junto à comunidade na qual está inserida, tanto interna quanto externa, essas competências citadas são essenciais, uma vez que as informações disseminadas serão assimiladas por receptor que irá lhe conferir novo sentido, podendo contribuir para a criação de conhecimento por parte do mesmo. Dessa forma, é imprescindível identificar a competência em informação de quem produz conteúdo para a mídia televisiva, em especial, a denominada “Televisão Universitária”.

3 TELEVISÃO UNIVERSITÁRIA: UM AMBIENTE PRODUTIVO

3.1 TELEVISÃO: UMA MÍDIA DE MASSA

Inicia-se essa seção por apresentar uma revisão seletiva a respeito das origens e da evolução da televisão enquanto uma mídia social com abrangência de massa, a fim de elucidar essa ambiência produtiva.

O francês Constantin Perskyi foi o responsável por introduzir, em 1900, o conceito de televisão ao apresentar, no Congresso Internacional de Eletricidade, em Paris, tese em que descrevia um aparato baseado nas propriedades foto condutoras do selênio, e que transmitia imagens a distância, cujo nome era “Televisão” (JORENTE, 2012, p. 72).

Por outro lado, vale lembrar que:

Com seus aspectos positivos e negativos, com suas luzes e suas sombras, a TV nos apresenta como um maravilhoso aparato técnico do qual sempre fazemos uso. E este é um problema importante. Por mais que se diga, o negócio da TV não é somente uma atividade mercantil. Certamente, o mundo audiovisual é um setor com grande viés econômico, mas é uma atividade que transcende o âmbito da economia e a tecnologia, para influenciar em menor medida nos âmbitos da cultura, da educação e o corpo social inteiro. É por isso que deve preocupar a todos: pelos filhos, pelos alunos, pelos adolescentes, pelos jovens, por todos em geral. (BAUTISTA; MORA; GATA, 2005)

“Costuma-se dizer que a televisão é o meio hegemônico por excelência da segunda metade do Século XX”, conforme Machado (2001, p. 15). Além disso, convém destacar que:

É importante que os meios de comunicação identifiquem sua responsabilidade social, uma vez que não se trata de informar por informar e sim de formar opinião. Considera-se a televisão como um meio de comunicação de massas que exerce influência na sociedade. Independentemente dos objetivos da programação, desde um ponto de vista global é possível afirmar que a televisão educa, forma, influi na cultura social das audiências, nas atitudes, valores, em comportamentos, no pensamento, na ideologia. (VARGAS, 2005, p. 8 tradução nossa)⁶

⁶ Es importante que los medios de comunicación identifiquen su responsabilidad social, ya que no sólo se trata de informar por informar, sino de formar a la opinión: La televisión se considera como un medio de comunicación de masas que ejerce una gran influencia en la sociedad. Independentemente de los objetivos que se plantee la programación, desde un punto de vista global se puede afirmar que la televisión educa, forma, influye en la cultura social de las

Destaca-se que, enquanto meio de comunicação de massa, a televisão sempre foi criticada por vários teóricos, como por exemplo, aqueles pertencentes à Escola de Frankfurt. Nesse contexto, Arlindo Machado (2001) distinguiu duas maneiras principais de tratar a televisão, as quais ele chamou de modelo de Adorno e modelo de McLuhan. Para os adornianos, “a televisão é ‘má’ por natureza, mesmo que todos os trabalhos mostrados sejam da melhor qualidade, enquanto para o grupo mcluhaniano, a televisão é por natureza ‘boa’, mesmo se só existissem coisas não aproveitáveis em suas telas” (p. 19).

Isso quer dizer que os adornianos atacam a televisão pelas mesmas razões que os mcluhanianos a defendem: por sua estrutura tecnológica e mercadológica ou por seu modelo abstrato e genérico, coincidindo ambos na defesa do postulado básico de que a televisão não é lugar para produtos “sérios”, que mereçam ser considerados em sua singularidade (MACHADO, 2001, p. 19).

Cabe destaque também para o sociólogo francês Pierre Bourdieu (1997), para quem a televisão é um meio de manipulação da massa, subordinado aos interesses políticos e mercadológicos. Sartori (1998), citado por Ramalho (2010, p. 57), “[...] argumenta que a televisão produz imagens e anula conceitos e desse modo atrofia nossa capacidade de abstração, e com ela, toda nossa capacidade de compreender”.

Machado (2001) argumenta que é possível delinear estudos sobre a televisão em duas vertentes:

Pode-se tomá-la como um fenômeno de massa, de grande impacto na vida social moderna, e submetê-la a uma análise de tipo sociológica, para verificar a extensão de sua influência [...]. Mas também pode-se abordar a televisão sobre um outro viés, como um dispositivo audiovisual através do qual uma civilização pode exprimir a seus contemporâneos os seus próprios anseios, dúvidas, as suas crenças e descrenças, as suas inquietações e descobertas e vôos de imaginação. (MACHADO, 2001, p. 11)

Pela afirmação de Arlindo Machado (2001), é possível dizer que a televisão pode ser vista também como um meio de comunicação no qual o sujeito — telespectador — pode assimilar o conteúdo transmitido e até mesmo criar sua própria significação. Nesse sentido, buscamos apoio em Barreto (1994, p. 2) ao

audiencias, en las actitudes, en los valores, en los comportamientos, en el pensamiento, en la ideologia (VARGAS, 2005, p.8)

argumentar que a informação corretamente assimilada “produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive”.

É possível, ainda, destacar o que mencionou Machado (2001, p. 12-13):

Na minha opinião, a televisão é e será aquilo que nós fizermos dela [...]. O que esse meio é ou deixa de ser não é, portanto, uma questão indiferente às nossas atitudes com relação a ele. Nesse sentido, muitos discursos sobre a televisão às vezes me parecem estacionários, ou conformistas, pois negligenciam o potencial transformador que está implícito nas posturas que nós assumimos com relação a ela, e “nós”, aqui, abrange todos os envolvidos no processo: produtores, consumidores, críticos, formadores, etc.

A argumentação de Machado denota que a televisão não pode ser vista apenas como uma mídia alienante, uma vez que quem atribui o sentido ao que ela apresenta são os próprios telespectadores. Assim, afirmar que a televisão propicia somente alienação de quem a assiste é subjugar o telespectador enquanto indivíduo capaz de criar significado e construir conhecimento por suas próprias interpretações e percepções em relação ao conteúdo que a televisão apresenta.

Ressalta-se que:

A TV, na condição de meio de comunicação social, ou de uma linguagem audiovisual específica ou ainda na condição de simples eletrodoméstico manuseado por nós, cujas imagens cotidianamente consumimos, tem uma participação decisiva na formação das pessoas — mais enfaticamente, na própria constituição do sujeito contemporâneo. Entendo que a televisão é parte integrante e fundamental de complexos processos de veiculação e de produção de significações, de sentidos, os quais por sua vez estão relacionados a modos de ser, a modos de pensar, a modos de conhecer o mundo, de se relacionar com a vida. (FISCHER, 2002, p. 153-154)

Rincón (2002), citado por Ramalho (2010, p. 55), apresenta quatro esferas para a compreensão da televisão:

1) mediação – mais do que um meio de massa, a TV reúne cultura, sociedade e subjetividades; 2) a sensibilidade – por meio dela são expressas novas maneiras de geração de sentido, como gênero, sexualidade, etnia, entre outros; 3) a subjetividade – demonstra, em sua diversidade, que não há um modelo ou estilo de ser, mas sim “diversas maneiras de habitar a existência”; e 4) os rituais – a TV vai além da produção de conteúdo, produz relatos e rotinas diárias “que marcam os espaços e as temporalidades da vida”.

Desse modo, acredita-se que a televisão pode contribuir para a construção dos conteúdos simbólicos dos indivíduos, à medida que ela se insere no cotidiano dos mesmos, sendo que, obviamente, cada sujeito criará uma interpretação a partir do que a televisão apresenta mesmo sendo um veículo de comunicação de massa muito criticado por algumas correntes teóricas, conforme exposto anteriormente. Assim,

É necessário ter em conta as necessidades de introdução de determinados mecanismos e formas de abordagem do fenômeno televisivo o qual nunca devemos ignorar. Praticamente toda a sociedade deve estar preocupada, docentes e educadores em geral muito mais, em aumentar a capacidade de consumo racional e crítico da TV em suas audiências, ou seja, sua competência televisiva. (BAUTISTA; MORA; GATA, 2005, tradução nossa)⁷

Pelo argumento de Bautista, Mora e Gata (2005), entende-se a necessidade de compreender e desenvolver a competência midiática tanto de quem atua nos bastidores da televisão como de quem se relaciona com os conteúdos apresentados por ela.

Pelo exposto neste tópico, destaca-se que o advento da televisão marcou sobremaneira — e continua marcando — a vida das pessoas em diversos países, e, no Brasil, não foi diferente, como se verá a seguir.

3.1.1 A TV Como Meio de Comunicação no Contexto Brasileiro

No que concerne ao cenário brasileiro, “[...] somente em 1950, quando as transmissões na Europa estavam normalizadas e a TV era sucesso nos Estados Unidos, entra no ar a TV no Brasil,” como discorre Azambuja (2008, p. 27) por intermédio do jornalista e empresário Assis Chateaubriand.

“Exercendo um fascínio em alguns e repulsa em outros, a televisão está presente, direta ou indiretamente, na vida dos brasileiros e exerce um papel decisivo na formação e nas atitudes da sociedade” (LIMA, 2011, p. 68).

⁷ Con sus aspectos positivos y negativos, con sus luces y sus sombras, la TV se nos presenta como un maravilloso adelanto técnico del que no siempre hacemos recto uso. Y éste es ya un importante problema. Por mucho que se diga, el negocio de la TV no es una actividad mercantil sin más. Ciertamente, el mundo de lo audiovisual es un sector con gran relieve económico, pero es una actividad que trasciende el ámbito de la economía y de la tecnología, para incidir no en menor medida en los ámbitos de la cultura, la educación y el cuerpo social entero. Es por eso por lo que nos debe preocupar atodos: por los hijos, por los alumnos, por los adolescentes, por los jóvenes, por todos en general (BAUTISTA; MORA; GATA, 2005)

No Brasil, a televisão nasceu a partir do capital privado e surgiu voltada para o lazer, diferentemente da Europa, onde as emissoras foram criadas a partir de redes estatais e voltadas para uma programação educativa.

A televisão brasileira, mais do que mais um meio de comunicação de massa, faz parte da cultura do brasileiro. É na TV que o brasileiro se vê, vê sua Nação e identidade; se integra e é integrado; se forma, informa e entretém-se, indiferente da qualidade dessa formação, informação e entretenimento quanto ao seu aspecto de cidadania (MAGALHÃES, 2004, p. 21).

A evolução da TV no Brasil pode ser dividida em três momentos, de acordo com Cardoso, Santos e Goulart (2007, p. 58), como é possível sintetizar a seguir:

Fase de Implantação (de 1950 a 1968): esta fase caracterizou-se pelo alto custo do aparelho de TV, que era pouco acessível para a maior parte da população. Nesse sentido, a programação era dirigida à elite, uma vez que esta detinha o poder aquisitivo para a compra do aparelho de TV. As características principais dessa fase são determinadas pela incipiência técnica da TV (CARDOSO; SANTOS; GOULART, 2007).

Fase de Consolidação (de 1968 a 1980): a segunda fase da TV brasileira foi marcada por crises (causadas por motivos políticos, financeiros e administrativos) que abalaram as TVs Tupi, Record e Excelsior. Esta fase foi marcada pela ascensão da Rede Globo. Foi também época em que a transmissão via satélite propiciava a transmissão televisiva para todo o país. A transmissão em cores, a partir de 1972, foi outro marco do desenvolvimento tecnológico da televisão que ajudou a consolidá-la entre o público brasileiro.

Fase da Segmentação (a partir de 1980): “[...] a segmentação da programação televisiva no Brasil se faz sentir pela produção regional, embora ainda incipiente, mas, sobretudo, pela chegada ao país da TV por assinatura” como argumentam (CARDOSO; SANTOS; GOULART, 2007, p. 61). Desse modo, a programação passa a ser segmentada visando a alcançar públicos distintos. Para ilustrar o contexto da segmentação, os autores citados se apoiam no argumento de Borelli e Priolli (2000, p. 101), no qual estes afirmam que a segmentação “[...] introduz a ideia de uma programação diferente para alcançar pessoas ou grupos diferentes”, afetando igualmente a divisão das verbas publicitárias destinadas ao meio televisivo. Assim:

[...] o fato de a audiência não ser objeto passivo, mas sujeito interativo, abriu caminho para sua diferenciação e subsequente transformação da mídia que, de comunicação de massa, passou a segmentação, adequação ao público e individualização, a partir do momento em que a tecnologia, empresas e instituições permitiram. (CASTELLS, 1999, p. 422)

Atualmente, cabe ressaltar que no Brasil a televisão está em processo gradual de transição do meio analógico para o meio digital desde o ano de 2007, o que deve ocorrer totalmente até o ano de 2016, como argumenta Médola (2009). Cabe denotar que Crocomo (2004, p. 50), citado por Paschoal Neto e Carvalho (2008, p. 61), menciona que:

Analógico é a “reprodução de um objeto que se assemelha ao original. Tradicionalmente as telecomunicações eram analógicas, assim como o áudio, o vídeo e a fotografia. As imagens e os sons eram gravados de forma direta nos suportes”. Oposto ao analógico, digital é tudo o que se pode mostrar e contar com números. Imagens, sons e informações são transformados em sequências de “zeros” e “uns”.

Em decorrência do breve contexto apresentado acerca da mídia televisão e a sua evolução, pode-se destacar que, assim como a televisão, o telespectador e a sua forma de ver TV também mudaram no decorrer de todo esse processo, uma vez que inicialmente o telespectador era tido somente como um receptor do conteúdo televisivo, denotando, assim, um cunho de passividade por parte do mesmo em relação ao que a televisão apresentava. A respeito dessa relação entre pessoas e mídia, Bechelloni (2000, p. 67) defende que “[...] cada um de nós, habitante da contemporaneidade, usa a mídia de maneira distinta, independentemente das vontades e das intenções dos emissores, para dar sentido à própria vida, construir significados, buscar participação”, eximindo, assim, o caráter de passividade do telespectador.

No cenário atual, com os constantes avanços tecnológicos, bem como com o advento da televisão digital e a convergência tecnológica da mídia, o telespectador ultrapassa a linha de mero espectador de conteúdo audiovisual e passa a interagir com esse conteúdo, seja participando de enquetes via e-mail, mensagens de texto via telefone celular, ou até mesmo por redes sociais como o Twitter. Ressalta-se, nesse contexto, que o telespectador é tido como um interagente, termo que, segundo Primo (2003, p. 133), “[...] emana a ideia de interação, ou seja, a ação (ou relação) que acontece entre os participantes. Interagente, pois, é aquele que age com outro”. Em relação a esse pensamento de Primo, pode-se dizer que, tanto

“receptor” quanto “usuário” são termos que denotam ideias limitadas sobre o processo interativo. Desse modo, o termo interagente implica uma relação entre telespectador e mídia.

Atualmente, com a diversidade das mídias, com a maior oferta de informação e as possibilidades interativas, as audiências se tornaram migratórias. Não apenas utilizam várias plataformas ao mesmo tempo (televisão, computador mediado por internet e celulares, por exemplo), como migram de uma plataforma tecnológica a outra, caso não gostem ou não concordem com o conteúdo ofertado. Além disso, em tempos de mídias digitais, os públicos — independente de gênero ou idade — podem explicitar seu desejo de participar, interagir com os conteúdos ofertados e mesmo divulgar sua produção de conteúdos audiovisuais digitais (CASTRO, 2010, p. 37).

De acordo com o *Convergencer Center* (2007, p. 1), citado por Weirich (2008, p. 36), “[...] a convergência se refere ao poder das mídias digitais de combinar, voz, vídeo, dado, texto, em novos aplicativos, dispositivos e redes”. Nesse sentido, por meio da convergência é possível, por exemplo, assistir a televisão em um aparelho de celular, entre outros dispositivos ou suportes.

Pelo exposto, é possível observar o quanto a televisão evoluiu desde sua inserção no Brasil, bem como evoluiu a visão para o telespectador. Obviamente, a maioria das televisões brasileiras tem em seu bojo a questão comercial e lucrativa do “fazer” TV. Entretanto, existem emissoras de TV que estão preocupadas em prover acesso à educação, à cidadania, ao pensamento crítico, de modo a propiciar desenvolvimento social a partir da informação e do conhecimento, como é o caso das televisões educativas e/ou universitárias, apesar de sua transmissão ocorrer em grande parte via canal pago.

Por sua vez, os meios de comunicação estão inseridos e estabelecem relações com uma esfera pública. Nesse sentido, Habermas (1974) argumenta que a esfera pública é uma esfera estabelecida no diálogo entre a sociedade, concernindo em um espaço de debate expresso coletivamente, no qual existe geração de opinião pública pautada em um agir comunicativo. A força da opinião pública gerada é que faz com que seja possível exercer pressão nos sistemas com os quais a esfera pública se relaciona.

Reportando esse conceito para o contexto das organizações — públicas ou não —, pode-se argumentar que as mesmas estabelecem diálogos com a

sociedade, seja direta ou indiretamente. Nesse cenário, é importante ressaltar os meios de comunicação enquanto mediadores do diálogo junto à sociedade, pois os meios de comunicação podem levar à formação da opinião pública. Assim, pode-se destacar que:

A esfera pública deve possuir o diálogo entre os indivíduos e as suas organizações para formar e reunir a articulação de oferecimento de serviços num processo de melhoria de qualidade de vida. A comunicação é um importante trabalho desenvolvido no princípio da esfera pública, e as regiões que souberem desenvolver o diálogo entre a sociedade e o estado realizarão uma política de melhorias para as suas comunidades (CALDAS, 2008, p. 63).

O papel da comunicação é importante nesse processo de debate, visto que promove um agir comunicativo, que na concepção de Habermas “[...] é uma forma privilegiada de relacionamento entre os sujeitos que permite a articulação de valores, elaboração de normas e o questionamento das mesmas”. Segundo Azambuja (2008, p. 36), “a comunicação emerge de um processo de mediação”, ou seja, uma constante relação entre emissor e receptor em um contexto social, relação esta que propicia a construção de conhecimentos. Nesse sentido, Azambuja (2008, p. 36) argumenta que “[...] o conteúdo das emissoras de televisão é capaz de transformar a cultura, e que os grupos sociais produzem cultura na interação com a TV”. Portanto, os meios de comunicação podem ser instrumentos desse “agir comunicativo” ao qual Habermas se refere.

Desse modo, no que tange à televisão enquanto meio promotor de cultura, cidadania e educação, por volta de 1960, de acordo com Ramalho (2010, p. 38), “[...] conteúdos informativos, culturais e de entretenimento já eram oferecidos pelas TVs comerciais, e as TVs públicas foram concebidas por iniciativa do governo para suprir a demanda por educação”.

De acordo com Ramalho (2010), a situação educacional no Brasil era crítica — situação que ainda persiste —, o analfabetismo se fazia presente em massa no país, e isso entre outros fatores, levou o governo a institucionalizar na radiodifusão a modalidade de TV educativa, “[...] sendo a primeira em 1967, na Universidade Federal de Pernambuco (TV universitária de Recife)”, como aborda esse autor (2010, p. 38). Em decorrência disso, é importante compreendermos a trajetória da televisão universitária no contexto brasileiro.

3.2 TV UNIVERSITÁRIA NO BRASIL: UM *BRIEFING*

A TV educativa, enquanto modalidade midiática inserida na universidade, é considerada um espaço de reflexão, ensino e aprendizagem e de difusão da ciência e da tecnologia, em decorrência da caracterização do ambiente universitário, quer seja composto de “[...] instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano”, como argumenta Brandão (2004, p. 77).

A trajetória da televisão educativa carrega em si paradoxos no que tange tanto à amplitude de análise quanto à complexidade do seu contexto. Não é uma história autônoma, e seu desenvolvimento é marcado por inúmeras influências. Pode-se dizer que a televisão comercial começou, em curto tempo, a andar com suas próprias pernas. Por outro lado, a televisão educativa esteve sujeita a tantos fatores que sua história se organiza a partir de fusões de outras histórias (LIMA, 2011, p. 111).

Para Vargas (2005, p. 9, tradução nossa),

A televisão se converteu na principal rede educativa capaz de mudar, com maior rapidez e agilidade, os valores, as atitudes, os hábitos e as condutas dos receptores. A televisão se transforma no principal mediador cultural pelo qual o sistema educativo articula ideologicamente com a sociedade⁸.

No que concerne à implantação da televisão educativa no contexto brasileiro, a mesma esteve totalmente atrelada ao Estado, no entanto, sua veiculação abrangia todo cidadão que dispusesse de um sinal de tevê. Porém, cabe lembrar, como já mencionado nesta tese, que a maior parte das emissoras de televisão universitária veiculam sua programação via TV a cabo, o que vai de encontro à questão do acesso à informação, tendo em vista que uma parcela considerável da população no Brasil não possui acesso à televisão a cabo. De acordo com dados da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)⁹, “os

⁸ Así se acepta que la televisión se ha convertido en la principal red educativa capaz de cambiar, con mayor rapidez y agilidad, los valores, las actitudes, los hábitos y las conductas de los receptores. Es decir, la televisión se ha transformado en el principal mediador cultural, a través del cual el sistema educativo articula ideológicamente la sociedad.

⁹ Fonte: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalNoticias.do?acao=carregaNoticia&codigo=28171>

serviços de TV por assinatura são distribuídos para aproximadamente 53,3 milhões de brasileiros e estão presentes em 27,8% dos domicílios do País” (ANATEL, 2013).

A televisão educativa surgiu no Brasil após duas décadas da chegada da televisão ao país, quando foi aprovado o decreto de Lei nº 236, de 1967, pelo Conselho Nacional de Telecomunicações (CONTEL). A televisão educativa, nesse escopo, tinha como objetivo a divulgação de programas educacionais sem caráter comercial ou de publicidade, como aborda Lima (2011, p. 13).

Em relação ao contexto universitário, cabe destacar que “[...] no início a ligação das tevês com suas universidades era apenas administrativa e financeira, até porque, devido às limitações de produção, o conteúdo vinha de outras produtoras” (LIMA, 2011, p. 121). Destaca-se, também, nesse cenário, a difícil relação entre universidade e televisão, ao passo que esta última carrega em seu bojo a questão de ser um veículo de comunicação e manipulação de massa, e, em decorrência disso, tem-se um afastamento entre tevê e pesquisa. Desse modo:

Um canal universitário se projeta como um meio de comunicação e como um meio de apoio ao trabalho da educação integral que se desenvolve no estabelecimento educativo com a participação de toda a comunidade acadêmica e aproveitando da sinergia do talento humano existente na instituição para garantir a qualidade do canal. (VARGAS, 2005, p. 9, tradução nossa)¹⁰

Cabe destacar aqui a diferença entre televisão universitária e canal universitário, este último é o órgão que armazena e envia os conteúdos a uma concessionária de televisão por assinatura, já a televisão universitária produz os conteúdos.

A respeito da situação da televisão universitária no Brasil e com base em dados da Associação Brasileira de Televisão Universitária (ABTU), Belda (2009, p. 54) argumenta que “[...] há no Brasil cerca de 120 emissoras universitárias de televisão, sendo a maioria regulamentada a partir da Lei 8.977, de janeiro de 1995, conhecida como Lei da Cabodifusão”, segundo a qual a operadora local de televisão a cabo deve disponibilizar um de seus canais básicos (obrigatórios em quaisquer dos pacotes oferecidos) para o compartilhamento entre as universidades daquele

¹⁰ Por lo tanto un canal universitario, se proyecta como un medio de comunicación y como un medio de apoyo a la labor de educación integral que se desarrolla en el establecimiento educativo, trabajando las líneas de: Desarrollo con participación de toda la comunidad académica, y aprovechamiento de la sinergia del talento humano existente en la institución, como estrategias para garantizar la calidad del canal (VARGAS, 2005, p.9)

município. Como argumenta Caligarro (2007), a Lei da Cabodifusão permitiu a utilização de espaços de veiculação televisiva para as universidades e instituições de ensino superior, organizações comunitárias, Câmaras Municipais de Vereadores, Assembleias Legislativas dos Estados, Câmara dos Deputados e Senado Federal (2007, p. 40).

“A partir de então, surgiram a TV Senado, a TV Câmara, a TV Justiça, os canais legislativos estaduais e municipais, os canais comunitários e os canais universitários” (CALIGARRO, 2007, p. 28). Nesse sentido, a televisão universitária “[...] é fruto do processo de segmentação da TV brasileira, que começou em 1991, com a introdução da tecnologia do cabo” (PRIOLLI, 2003).

Além das educativo-culturais, que já pertenciam ao sistema de radiodifusão, em canal aberto, a lei incentivou a implantação de TVs em âmbito municipal, já que o benefício é concedido para instituições ou entidades que estejam localizadas no município-sede da operadora (RAMALHO, 2010, p. 40).

Entretanto, ao passo que permitiu a multiplicação das televisões universitárias, a Lei da Cabodifusão também entrou em contrassenso, uma vez que a penetração de TV a cabo junto às famílias brasileiras ainda não é significativa, considerando-se que boa parte da população não possui poder aquisitivo para tanto, o que faz com que a audiência fique concentrada em classes de poder aquisitivo maior. Outro fator ressaltado por Ramalho (2010, p. 65) é que nesse ambiente — TV a cabo — “[...] os canais universitários competem com as redes internacionais e também com os canais de TV aberta, que oferecem melhor qualidade de imagem e som”.

Calligarro (2007) argumenta que a rápida multiplicação das televisões universitárias fez com que ficasse em segundo plano a reflexão sobre o real objetivo das mesmas, o que certamente reflete na estrutura e na grade de programação de tais televisões.

Quando se fala em TV universitária, muitos acreditam que se trata apenas de um laboratório no qual estudantes do curso de Comunicação Social desenvolvem suas atividades. Entretanto, para Magalhães, podemos entender que a produção das TVs universitárias deve exceder os limites dos muros acadêmicos:

[...] desde que a produção audiovisual seja realizada pela comunidade acadêmica e saia do ambiente restrito da sala de aula e dos laboratórios, se está fazendo TV Universitária [...]. Não importa se é produzido pelos alunos, professores, funcionários, pesquisadores ou todos eles em conjunto, mas sim que seja pautada estritamente à promoção da educação, cultura e

cidadania e que tenha o desejo de ser vista pelo maior número possível de pessoas. (MAGALHÃES, 2005)

“A Televisão Universitária proporciona a integração entre ensino, pesquisa, extensão e socializa seus atores principais, que são os alunos, os professores, os dirigentes, os funcionários e a comunidade onde atua”, como argumenta Azambuja (2008, p. 25). Como a televisão universitária é mantida por uma instituição de ensino superior, ela possibilita o desenvolvimento de um dos tripés da universidade, que é a extensão, a qual, no âmbito da televisão universitária atuaria para “possibilitar o acesso democrático à informação do que se produz na instituição”, consoante Ramalho (2006).

Sobre a visão acerca do conceito de televisão universitária, Priolli (2003, 2006) argumenta que existem equívocos sobre tal conceito, bem como sobre a real função de uma televisão como essa.

O autor observa três equívocos, sendo o primeiro deles a visão da televisão universitária enquanto apenas um espaço laboratorial para os cursos de comunicação. O segundo equívoco estaria na concepção errônea de que a programação de uma televisão universitária é voltada somente para o público estudantil. Como último equívoco sobre o conceito e a função da televisão universitária, o autor contrapõe o argumento de que, sendo a universidade composta por estudantes, professores e funcionários, logo o foco da mesma seria de conteúdo estritamente voltado para formação e educação, menosprezando qualquer tipo de conteúdo voltado ao entretenimento (PRIOLLI, 2003, 2006).

Sobre este aspecto, Magalhães (2002, p. 15) argumenta que fazer televisão não é só produzir. Portanto, não basta ter um laboratório de TV, um centro audiovisual ou um estúdio que produzam centenas de horas de vídeos que ninguém vai ver. É necessária a disseminação da produção de maneira abrangente e fora das salas de aula e dos centros produtivos (MAGALHÃES, 2002, p. 15). Mais recentemente, esse autor menciona que:

Voltar-se para as comunidades, interna e externa, tem se mostrado uma estratégia de grande retorno para as TVUs brasileiras. São projetos envolvendo a divulgação e apoio a trabalhos de ações comunitárias, atividade de extensão universitária, difusão de conhecimentos gerados na universidade, divulgação científica e institucional, ações de cidadania visando à promoção e ao reforço de valores de convivência democrática, inclusão e participação social. Um outro importante enfoque pode ser a comunicação local e o atendimento a demandas informativas e de

entretenimento que a TV comercial local não supre, transformando a TVU em uma alternativa de televisão, com conteúdo e linguagem próprios e compromisso social. Pode, inclusive, servir de educação para as mídias, orientando-as para o uso da televisão em favor da comunidade. (MAGALHÃES, 2013, p. 12)

A Associação Brasileira de Televisão Universitária (ABTU) conceitua a TV universitária como:

Televisão Universitária é aquela produzida no âmbito das IES ou por sua orientação, em qualquer sistema técnico ou em qualquer canal de difusão, independente da natureza de sua propriedade. Uma televisão feita com a participação de estudantes, professores e funcionários; com programação eclética e diversificada, sem restrições ao entretenimento, salvo aquelas impostas pela qualidade estética e a boa ética. Uma televisão voltada para todo o público interessado em cultura, informação e vida universitária, no qual prioritariamente se inclui, é certo, o próprio público acadêmico e aquele que gravita no seu entorno: familiares, fornecedores, vestibulandos, gestores públicos da educação, etc. (ABTU, 2004, p. 5)

A ABTU “[...] entende que a televisão educativa e universitária tem um caráter eminentemente público, sem finalidades comerciais ou lucrativas, visando à formação de cidadãos críticos e conscientes de sua participação na construção de uma sociedade mais justa e solidária” (ABTU, 2004, p. 18). Assim:

As TVs Universitárias são emissoras vinculadas diretamente às universidades, centros universitários ou instituições de ensino superior (IES). A partir da Lei Federal n.º 8.977/95, conhecida como “Lei da Televisão a Cabo”, ganham espaço legal nos chamados “canais básicos de utilização gratuita”, que são aqueles voltados às Universidades e Instituições de Ensino Superior, organizações comunitárias, Câmaras Municipais de Vereadores, Assembleias Legislativas dos Deputados e Senado Federal. São legalmente constituídas como emissoras públicas e de acordo com o Decreto-Lei nº 236 de 1967, primeiro diploma legal que faz a separação entre radiodifusão e radiodifusão educativa, são proibidas de receber qualquer tipo de doação, patrocínio e de veicular publicidade. (FERREIRA, 2013, p. 5)

Para Paviani (apud DE CARLI; TRENTIN, 1998, p. 18):

O perfil de uma televisão universitária é muito simples. Tem a função de estender o ensino, a pesquisa e a cultura a toda a comunidade acadêmica e à sociedade e, em consequência, de realizar plenamente os fins da universidade, especialmente quando ela se define como regional. Se todas as televisões podem colocar mais ciências em suas programações, muito mais o deve fazer uma televisão universitária.

Para Stipp (2011, p. 27), é importante que seja destacado o caráter público “das emissoras de TV universitárias, pois, por não terem fins lucrativos e com a proibição legal de anúncios publicitários, são mantidas por universidades, centros universitários ou instituições de ensino superior”.

Belda (2009, p. 52) defende que as redes universitárias de televisão são emissoras nas quais “a programação deve refletir conteúdos educativos, culturais e de promoção da cidadania, na forma de uma atividade de extensão do ensino superior, possibilitando o acesso às informações e aos conhecimentos produzidos pela instituição”.

A TV universitária se identifica como meio de extensão quando, em vez de somente transmitir valores ou prestar serviços, abre espaço para as expressões da comunidade, fazendo a mediação entre as demandas da sociedade e o conhecimento acadêmico (RAMALHO, 2010, p. 72).

Cabe destacar que a televisão universitária esbarra em vários problemas no que tange ao seu desenvolvimento e de seus programas. Nesse sentido, em caráter exploratório e ilustrativo, listamos alguns, de acordo com dados da ABTU do ano de 2004:

- Muitas delas dividem espaço com os laboratórios dos Departamentos de Comunicação das Instituições, não têm equipamentos nem equipes suficientes para produzir em grande volume e essa produção, na maioria das vezes, acaba repetindo os conteúdos das TVs comerciais.
- Há uma grande dificuldade de posicionamento e definição de estratégias de programação, pois as TVs Universitárias não conhecem seu público-alvo. Existem poucas pesquisas de aferição de audiência e, assim sendo, as emissoras não sabem para quem falam, se para o público em geral ou se apenas para a própria comunidade acadêmica.
- Para emissoras de caixa sempre baixo e ainda imaturas tecnicamente, como as universitárias, há, portanto, gêneros de programação ainda inacessíveis. Ao menos, numa escala de produção mais industrial.
- Outra questão extremamente aguda é a financeira. A produção de televisão e, mais ainda, a operação de um canal de transmissão são atividades de alto custo, se comparadas aos padrões de dispêndio

normais das IES. Atualmente, não há escapatória: quem financia a Televisão Universitária são as próprias IES (ABTU, 2004, p. 6-7).

Franco (2011) menciona que questões ainda permanecem em relação às TVs universitárias no Brasil:

A primeira pergunta que não quer calar refere-se às absurdas dificuldades relatadas para fazer o levantamento dos dados sobre as TVs universitárias. Começando pela dificuldade de chegar ao universo das universidades brasileiras, que sequer tem dados precisos no sítio do MEC, até o desinteresse desses “centros de pesquisa” em responder ao e-mail de uma pesquisadora. No momento de interpretar as informações coletadas começa a se confirmar a falta de referências teóricas academicamente constituídas para a análise de um campo tão específico e diferenciado como é esse das TVs e dos canais universitários. A questão central refere-se à grade de programação, que é o coração pulsante da tradição televisiva. Ainda que todo o sistema de comunicação audiovisual esteja em mutação acelerada na sociedade, o formato de grade de programação ainda é um referencial indispensável para se pensar a televisão. (FRANCO, 2011, p. 8)

Mais recentemente, Magalhães (2013, p. 109?) menciona também que:

As poucas universidades que recebem TVs educativas conseguem montar suas estruturas, mas encontram (ainda hoje) enormes dificuldades para se manter. Inicialmente são obrigadas a se atrelarem a alguma rede nacional, como a TVE – Rio ou TV Cultura, de São Paulo, tornando-se muito mais uma afiliada ou sucursal de uma rede, tendo pouca ou nenhuma afinidade acadêmica ou operacional. Neste sentido, embora desenvolvam programas ligados à universidade, não há uma cultura de grade de programação propriamente universitária, aqui entendida como aquela que privilegia a formação acadêmica e cidadã, a extensão universitária, a divulgação científica e a pesquisa. Quando há espaço na grade nacional, tenta-se encaixar algum programa local, criando uma discrepância onde convivem, não harmoniosamente, duas emissoras. Para o público, há uma enorme dificuldade em separá-las das emissoras educativas estatais e privadas, nem tão educativas assim, não se estabelecendo um segmento distinto de televisão universitária. Além disso, a gestão desta grade não é da universidade, já que as redes nacionais determinam quais os espaços podem ser usados e qual a política de programação. Resta à Instituição de Ensino Superior (IES) o ônus dos custos administrativos e financeiros, o que as torna alvo fácil para cortes de orçamentos universitários, dada a pouca importância que se enxerga na TV enquanto missão da IES. Ainda assim, as poucas emissoras tornam-se oásis de excelência em produção local e voltada para o interesse público frente às dezenas de emissoras “educativas” nas mãos de políticos e empresários. (MAGALHÃES, 2013, p. 109?)

Apesar dos problemas mencionados é importante salientar que a televisão universitária deve procurar conhecer o seu público e voltar-se para ir além dos muros da universidade, estabelecendo uma relação com a comunidade na qual está inserida.

Assim como em qualquer emissora, fazer televisão universitária é preocupar-se com quem está assistindo por meio do contínuo reavaliar de conteúdos e processos. A importância reside em ultrapassar o cumprimento de metas curriculares e planejamentos pedagógicos das salas e laboratórios para dar visibilidade da produção para fora das IES e projetar para a comunidade o que merece ser compartilhado (STIPP, 2011, p. 27).

Em razão do exposto até o momento, é possível fazer um recorte ao contexto da televisão universitária, enquanto agente que deve privilegiar a mediação da informação e da construção do conhecimento na sociedade atual, sendo um meio de comunicação que incorpora princípios de mudança da estrutura social, a partir da difusão de cultura, conhecimento e educação. Acredita-se que pode propiciar a formação de comportamentos e opiniões, incutindo pensamento crítico nos indivíduos, sendo oportuno, ainda, destacar que a televisão universitária promove o diálogo entre a sociedade e a universidade por meio da difusão do conhecimento produzido no âmbito acadêmico. Nesse sentido, a academia, por meio da TV, “se apropria de um novo espaço de diálogo com a sociedade, podendo utilizá-lo tanto na difusão do saber produzido, alimentando-se do conhecimento disponível na comunidade, numa via de mão dupla”, segundo Ramalho (2010, p. 66).

Além disso, Ramalho (2010, p. 57) aborda que a TV universitária é compreendida como a produtora audiovisual da universidade, que fornece uma programação periódica e constante, independentemente de sua capacidade de produção ou plataforma de distribuição. Para Guimarães e Maia (2010, p. 9), a TV universitária “[...] possui o potencial de oferecer atendimento às demandas por informação e entretenimento, a inclusão e a participação social da população”. Desse modo, é possível observar a relevância das emissoras de televisão universitária e principalmente de quem produz o conteúdo dos programas vinculados a tais emissoras, merecendo destaque sua cadeia produtiva, cadeia essa que compreende um conjunto de etapas consecutivas, ao longo das quais os diversos insumos sofrem algum tipo de transformação, até a constituição de um produto final (bem ou serviço) e sua colocação na comunidade. Trata-se, portanto, de uma sucessão de operações (ou de estágios técnicos de produção e de distribuição) integradas, realizadas por diversas unidades interligadas como uma corrente, desde a extração e o manuseio da matéria-prima (informação) até a distribuição do produto (conteúdos televisivos).

Para a gestão de todos os processos dessa cadeia produtiva, o diretor da TV USP, Pedro Ortiz (2012, p. 20, apud MARTELLI, 2012), afirma que “cada TV tem uma forma de organização de sua estrutura, equipe e gestão, com modalidades diferentes de relação institucional dentro da universidade”. Destaca-se que muitas vezes, os objetivos de setores que se relacionam com a televisão universitária - reitorias, outras às assessorias de imprensa ou aos cursos de comunicação – exercem influência na programação da mesma (MARTELLI, 2012).

[...] a diversidade de conteúdo da programação pode ser considerada um diferencial da TV universitária se compará-la ao modelo de televisão comercial, considerando ainda as TVs públicas como alternativa de programação na valorização da cultura, do conhecimento, abrindo espaço à pluralidade e a diferentes atores, inclusive para a comunidade onde estão inseridas. Desse modo, é importante que a TV Universitária possa atuar em diferentes formatos de programas para as novas plataformas de veiculação que estão surgindo. Mas, a diversidade também significa qualidade e, para tanto, é necessário investimento em tecnologia e em profissionais que pensem uma nova televisão (MARTELLI, 2012).

Recentemente, a ABTU (2013) lançou a Revista Brasileira de Associação da Televisão Universitária, na qual documenta desde as origens até o momento atual das TVs universitárias no Brasil e que se intitula “Dossiê de TV universitária: 45 anos de experiência”, obra que merece ser referenciada pela contribuição à memória desse tipo de comunicação massiva no nosso contexto. Destaca-se desse dossiê que:

A TV Universitária brasileira e todas as demais emissoras do campo público vêm lutando, contra toda sorte de dificuldades, é certo, para desempenhar esse papel em nossa sociedade, buscando ocupar um espaço significativo nas mentes e olhares da audiência televisiva e no cada dia mais complexo âmbito da mídia massiva. Os sucessivos “Fórum de TV Universitária Brasileira”, promovidos pela ABTU, mostram o amadurecimento do segmento, que, passadas as dificuldades iniciais de instalação da maioria das emissoras, procuram, mais e mais, aproximar a TV, de fato e de direito acadêmicas, da Universidade. Deve-se destacar, aqui, as dificuldades enfrentadas diariamente por professores e estudantes ligados às TVU, pois o tempo demandado pela instalação e manutenção da qualidade das TVs é, sistematicamente, subtraído das inúmeras outras demandas acadêmicas, que, não raro, continuam a ser exigidas. (SOLHA, 2013, p. 7)

Nesse sentido, sendo o ambiente e o objeto de trabalho dos profissionais ligados à produção de conteúdo em uma televisão universitária, constituídos, fundamentalmente, da informação e do conhecimento, é importante que seja

verificada a competência em informação de tais profissionais, uma vez que o produto de seu trabalho não é somente informar, mas facilitar a formação de um pensamento crítico, da criação e da ampliação de conhecimentos.

Na sociedade contemporânea, considerando-se a importância do trabalho desses profissionais junto aos atores sociais na atualidade, é necessário que estes possuam competências e habilidades em relação ao acesso e ao uso da informação de forma inteligente que lhes permitam desenvolver o seu trabalho de modo que este seja o mais assertivo possível, visando à mobilização do público para a reflexão crítica, a cultura da informação, o exercício da cidadania. A respeito de tais elementos, cabe destacar que “[...] a relação entre informação e cidadania não é algo gerado a partir do simples acesso/uso de informação. Tal relação exige reflexão e análise crítica por parte do usuário de informação” (ARAÚJO, 1999, p. 166). O pensamento crítico é essencial ao contexto da Sociedade da Informação, sendo [...] uma demanda crescente na tarefa diária de traduzir a informação em conhecimento sólido e aplicável, ou seja, para atribuir significado a significantes, para aprender, tomar decisões e agir (FERNANDÉZ, 2007, p. 104, tradução nossa)¹¹.

Vitorino e Piantola (2011, p. 101) argumentam que “o acesso à informação e ao conhecimento é tido como componente fundamental para o exercício da cidadania no contexto democrático”. Nesse sentido, acessar a informação insere-se nos direitos básicos de todo cidadão. Em decorrência disso, destaca-se que “[...] a cidadania não se constrói apenas a partir do acesso material à informação, mas deve compreender também a capacidade de interpretação da realidade e de construção de significados pelos indivíduos” (VITORINO, PIANTOLA, 2011, p. 101).

Sobre a cultura da informação, Dudziak (2003) argumenta que esta possui como base:

[...] democratização, mediante abertura de canais diretos de comunicação e respeito às normas, procedimentos, dados, fatos acontecimentos e resoluções que afetem a comunidade. Telas de comunicação e informação devem envolver administradores, docentes, bibliotecários, técnicos, funcionários e estudantes, em seus mais variados níveis organizacionais, como condição essencial, de forma que se desfaçam os nós que

¹¹ El pensamiento crítico ha de acompañarnos como imprescindible en la Sociedad de la Información, y en su álgter ego, la denominada economía del conocimiento y la innovación. Constituye una exigencia creciente en la tarea cotidiana de traducir la información a conocimiento sólido y aplicable, es decir, de asignar significado a los significantes, para aprender, tomar decisiones y actuar (FERNANDÉZ,, 2007, p. 104)

tradicionalmente amarram as instituições e se abram caminhos para as mudanças. (DUDZIAK, 2003, p. 32)

Assim, a cultura da informação engloba elementos que visam à democracia pelo acesso à informação e contribuindo para o aprendizado ao longo da vida, elemento inerente à competência em informação, próximo recorte teórico a ser abordado nesta tese.

4 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Antes de iniciar a discussão concernente à competência em informação, considera-se importante apresentar uma breve exploração do conceito geral de competência, com intuito de propiciar uma melhor inter-relação no que tange à competência em informação.

O termo competência, já bastante difundido na educação e no trabalho, não é exatamente novo (VITORINO; PIANTOLA, 2009, p. 132). No que se refere à abordagem das competências, Miranda (2004), com base em outros autores, argumenta que foram percorridos quatro períodos diferentes:

Sua emergência durante os anos 70, quando a palavra competência ainda estava ausente do vocabulário da época, com o surgimento das primeiras noções fundamentais que marcaram uma inversão de valores no modelo de trabalho vigente: autonomia, expressão individual e responsabilidade;

Seu desenvolvimento na primeira parte dos anos 80, período em que a definição e a prática ainda se associavam ao posto de trabalho e às noções e regras da qualificação para o emprego, mas a temática da competência já se destacava de forma explícita, colocando em evidência mais uma noção fundamental: a delegação de responsabilidade;

Seu desenvolvimento na primeira parte dos anos 90, época de institucionalização e de racionalização dos conceitos, quando as modificações no mundo do trabalho proporcionaram o equilíbrio entre a gestão das qualificações e o reconhecimento das competências, iniciou-se a procura de métodos e foram realizadas as primeiras pesquisas;

Enfim, a fase de maior consolidação e desconexão entre qualificação (para o emprego) e a competência, **quando no final dos anos 90**, a competência toma lugar no contexto da gestão de recursos humanos e se informatiza, tomando também um lugar crescente dentro do debate social. (MIRANDA, 2004, p. 14, grifo nosso)

Podemos entender que o conceito de competência teve suas raízes e seu desenvolvimento no âmbito do trabalho, fortemente relacionado à questão da qualificação para o trabalho, passando, mais tarde, a percorrer a gestão de recursos humanos.

Segundo Zarifian (1999), citado por Fleury e Fleury (2001, p. 187), a “competência é a inteligência prática para situações que se apoiam sobre os conhecimentos adquiridos e os transformam com tanto mais força, quanto mais aumenta a complexidade das situações”. Desse modo, é possível argumentar que a

competência não é inerte, ela é dinâmica e se transforma perante cada nova exigência de uma dada situação.

Para Le Boterf (1995), citado por Fleury e Fleury (2001), “[...] a competência [...] Implica saber como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num contexto profissional determinado”. A partir da argumentação exposta pelos autores, é possível traçar um paralelo entre um contexto ou ambiente, seja profissional ou social, considerando-se que são requeridas determinadas competências para que os indivíduos se reconheçam e sejam elementos atuantes dentro de seu convívio com a sociedade, e no âmbito de suas atividades diárias. Desse modo, esse autor ainda:

[...] situa a competência entre os três eixos formados pela pessoa (sua biografia, socialização), pela sua formação educacional e pela sua experiência profissional. Assim, a competência é o conjunto de aprendizagens sociais e comunicacionais nutridas pela aprendizagem e formação.

Para Zarifian (2001), a competência está ligada a conhecimentos e exercícios reflexivos para que os sujeitos possam agir e assumir responsabilidades em determinadas situações que lhes são apresentadas no contexto em que esses estão inserido. Duran (2000), citado por Belluzzo (2007, p. 32), argumenta que existem três dimensões em relação às competências, são elas:

Conhecimento: compreendendo a uma série de informações assimiladas e estruturadas pelas pessoas, que lhes permite entender o mundo, ou seja, o saber acumulado ao longo da vida.

Habilidade: relacionada ao saber como fazer algo ou à capacidade de aplicar e fazer uso inteligente e produtivo do conhecimento adquirido, ou seja, de instaurar informações e utilizá-las em uma ação, com vistas a atingir um propósito específico; considere-se que as habilidades podem ser classificadas em intelectuais (abrangendo essencialmente processos mentais de organização e reorganização de informações) e como motoras ou manipulativas (pressupondo uma coordenação neuromuscular).

Atitude: diz respeito aos aspectos sociais e afetivos relacionados aos estados complexos do ser humano e que afetam o comportamento em relação a pessoas, coisas e eventos, determinando a escolha de um curso de ação.

No que diz respeito às concepções acerca da competência, Belluzzo (2007, p. 34) argumenta que “existem muitas concepções que estão se sobrepondo e que se acham relacionadas: qualificação, atribuições, *performance*, desempenho, entre outras, o que leva à existência de uma heterogeneidade conceitual”. A referida

autora aborda a competência enquanto um composto de duas dimensões distintas: a primeira, “um domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permite a intervenção prática na realidade, e a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades que emergem do atual contexto social” (BELLUZZO, 2007, p. 34). Pode-se denotar, desse modo, que a competência em um sentido amplo, permite a intervenção no contexto em que nos inserimos, e principalmente com visão crítica em relação a esse contexto, possibilitando, assim, que o sujeito possa se posicionar, e atuar frente às mudanças, às necessidades advindas da sociedade de forma geral, no aspecto profissional, no âmbito educacional ou na vida particular.

Pelo exposto, é importante destacar a Declaração de Toledo (2006), a qual apresenta que:

Estamos imersos em uma sociedade do conhecimento, em que devemos aprender durante toda a vida e desenvolver habilidades para usar a informação de acordo com objetivos pessoais, familiares e comunitários, sempre em torno da inclusão social, preservação e respeito intercultural. (DECLARAÇÃO DE TOLEDO, 2006)

Por sua vez, ao passo que estamos envolvidos em uma sociedade permeada por informação e conhecimento, cujo contexto de mudanças é dinâmico, existe o fato que implica na necessidade do sujeito saber explorar todo o arcabouço informacional advindo de tal sociedade, justamente para poder exercer o seu papel de cidadão. Para tanto, se faz necessário que o sujeito possua determinadas competências para lidar com esse cenário informacional.

A origem da competência em informação está no próprio contexto da sociedade contemporânea, em decorrência do aumento do volume de informações, do incremento da tecnologia, como também da síndrome da fadiga da informação, que impulsionaram a necessidade de encontrar formas de lidar eficazmente com o excesso de recursos informacionais (COELHO, 2011, p. 172).

No que tange à competência em informação, Miranda (2006, p. 99) argumenta que o “desenvolvimento de competências específicas relacionadas ao trabalho informacional pode fazer parte de um esforço para proporcionar ao usuário os recursos necessários para lidar com a informação que lhe faz falta e para resolver seus problemas informacionais”. Considerando-se essa ótica, a seguir serão abordadas as origens e os principais conceitos de competência em informação.

4.1 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ASPECTOS HISTÓRICO-CONCEITUAIS

O natural desenvolvimento da humanidade fez com que houvesse uma explosão informacional. Nesse sentido, o “desenvolvimento de competências específicas relacionadas ao trabalho informacional pode fazer parte de um esforço para proporcionar ao usuário os recursos necessários para lidar com a informação que lhe faz falta e para resolver seus problemas informacionais” (MIRANDA, 2006, p. 99).

Miranda ressalta-se, ainda, que:

A alfabetização em informação (ALFIN) surgiu desde a década dos anos 1970 na infoesfera como uma das práticas profissionais que respondem diretamente às demandas dos cenários socioculturais das sociedades complexas, caracterizadas pela articulação de múltiplos discursos sobre a informação e sua relação com o funcionamento destas sociedades, o crescimento econômico, a mudança social, e todo ele estritamente vinculado com a expansão das tecnologias de informação e comunicação (TIC), entre outros fatores. (MENESES PLACERES, 2008, p. 3, tradução nossa)¹²

“A expressão *information literacy* surgiu pela primeira vez na literatura em 1974, em um relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*, de autoria do bibliotecário americano Paul Zurkowski” (DUDZIAK, 2003, p. 24). A competência em informação se associou ao conceito de uso eficaz da informação dentro de um contexto laboral, possivelmente empresarial, e, mais especificamente, com a resolução de problemas (BAWDEN, 2002, p. 376)¹³. O termo *information literacy* vem sendo traduzido ao longo dos anos de diversos modos como, por exemplo, alfabetização informacional, competência informacional, competência em informação, letramento informacional entre outros e, por isso, a

¹² La alfabetización en información (ALFIN) apareció desde la década de los años 1970 en la infoesfera como una de las prácticas profesionales que responde directamente a las demandas de los escenarios socioculturales de las sociedades complejas, caracterizadas por la articulación de múltiples discursos sobre la información y su relación con el funcionamiento de dichas sociedades, el crecimiento económico, el cambio social, y todo ello estrechamente vinculado con la expansión de las tecnologías de información y comunicación (TIC), entre otros factores (MENESES PLACERES, 2008, P.3)

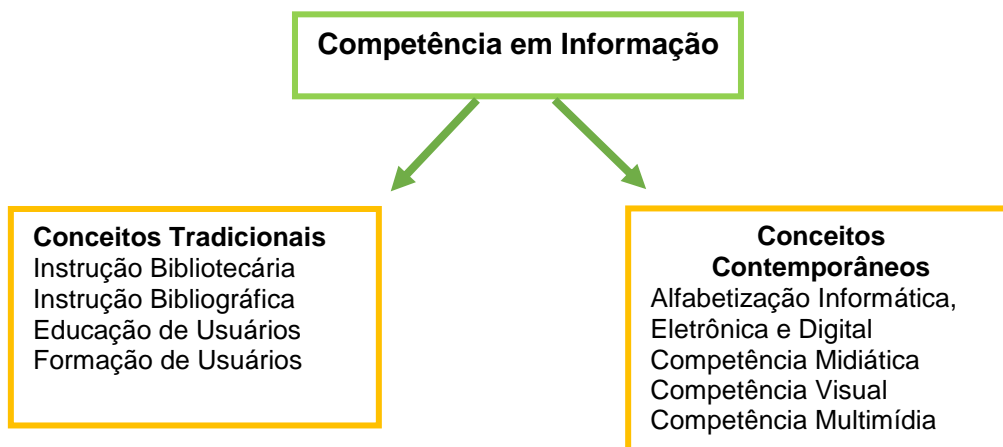
¹³ La AI se asoció al concepto de uso eficaz de la información dentro de un entorno laboral, posiblemente empresarial, y, más específicamente, con la resolución de problemas (BAWDEN, 2002, p.376)

definição do termo ainda permeia discussões na literatura tanto nacional quanto internacional. Destaca-se que:

Muitos são os termos e as expressões utilizados para traduzir o termo original — Information Literacy. Na Espanha, por exemplo, usa-se frequentemente ‘Alfabetização Informacional’ – ALFIN – (MARZAL; PRADO, 2007; TIRADO, 2010) e, em Portugal, ‘Literacia da Informação’ (SILVA; MARCIAL; MARTINS, 2007; TIRADO, 2010). No Brasil, foram publicados vários artigos e pesquisas, a partir de 2000, que utilizaram expressões como ‘Information Literacy’, ‘letramento informacional’, ‘alfabetização informacional’, ‘habilidade informacional’ e ‘competência informacional’, para se referir, em geral, à mesma ideia ou grupo de ideias. (GASQUE, 2010, p. 83)

Em sua tese de doutorado, Meneses (2010,) sintetiza alguns conceitos nos quais a competência em informação está envolta. Para a autora, “todos os conceitos sobre competência em informação abarcam desde as posições mais tradicionais e antigas na esfera informativa, até as mais contemporâneas marcadas pelo auge das tecnologias de informação e comunicação” (MENESES, 2010, p. 38, tradução nossa).

Figura 5 – Conceitos associados à competência em informação



Fonte: Adaptado Meneses (2010, p. 38)

Para efeito desta tese, como ainda não existe a adoção oficial de terminologia, a opção foi utilizar o termo “competência em informação”, uma vez que se encontra representado na literatura especializada no contexto brasileiro em diferentes contribuições de especialistas, para designar a *information literacy*. Além disso, por considerar que não é uma adjetivação da língua portuguesa e deixa

transparecer que essa competência está diretamente relacionada a todas as dimensões que envolvem o acesso e o uso inteligente da informação e a construção do conhecimento na sociedade contemporânea. Reportamo-nos também à indicação da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), em publicação recente de autoria de Horton Júnior (2013), que define como sendo o termo “competência em informação” o mais indicado para representar a tradução do termo em inglês no Brasil, inserindo essa expressão oficialmente em seu logotipo de representação dos diferentes países envolvidos com essa temática.

Dudziak (2001 e 2003) fez uma abordagem junto à literatura para explorar o desenvolvimento e a evolução do conceito da competência em informação no transcorrer das décadas de 70, 80 e 90. Desse modo, apresenta-se breve resumo sobre a concepção dessa autora para as referidas décadas:

- **A Década de 70**

Foi caracterizada pelo surgimento da expressão *information literacy*. Na referida década, o conceito de *information literacy* estava relacionado a habilidades e conhecimentos voltados à informação para resolução de problemas e tomada de decisões. “Não se tratava de buscar a informação, tratava-se de fazer o uso dela para tomar decisões e resolver problemas” (DUDZIAK, 2003, p. 24)

Em 1976, Hamelink e Owens “[...] anteviam a *information literacy* como instrumento de emancipação política”, o que inseriu o conceito no contexto da cidadania, a partir da inclusão da noção dos valores ligados à informação para cidadania (DUDZIAK, 2003, p. 24). A referida autora argumenta que o cenário da *information literacy* foi sendo desenvolvido devido à preocupação com toda a esfera informacional que estava sendo disponibilizada em ritmo crescente, bem como a consciência da relevância da informação para a sociedade, o que demandaria “[...] um novo conjunto de habilidades para o uso eficiente e eficaz da informação, bem como no uso de ferramentas de acesso e resolução de problemas. Todo este cenário propiciou antever mudanças no papel exercido pelos bibliotecários”, como argumenta Dudziak (2003, p. 24).

- **A Década de 80**

Apresenta como uma de suas características marcantes o constante desenvolvimento das novas tecnologias de informação, o que alterou o modo como a informação era tratada, organizada e acessada. Dessa forma, estudos começaram a ser desenvolvidos enfocando a *information literacy* voltada para o uso da tecnologia, mais especificamente dos sistemas de informação, o que fez com que a concepção de *information literacy* com sentido de capacitação em tecnologia da informação fosse popularizada (DUDZIAK, 2003, p. 25).

Dentre os estudos da década de 80 voltados à competência em informação, cabe destacar os de Breivik, a monografia de Karol C. Kuhlthau. “Para Breivik, a *information literacy* era um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos de ferramentas e recursos desenvolvidos a partir de determinadas atitudes” (DUDZIAK, 2003, p. 25). O trabalho de Breivik foi importante uma vez “[...] que constituiu um dos primeiros passos em relação à aproximação e integração do trabalho desenvolvido por bibliotecários, docentes e educadores em geral, na implementação de programas educacionais voltados para a *information literacy*” (DUDZIAK, 2003, p. 25).

A monografia de Karol C. Kuhlthau, intitulada *Information Skills for an Information Society: a review of research (ERIC Document, 1987, EUA)*, lança as bases da *information literacy education*, ou seja, a educação voltada para a *information literacy*. Nesse sentido, Dudziak (2003, p. 25) argumenta que o trabalho de Karol C. Kuhlthau “[...] provavelmente tenha sido o mais proeminente da década de 80, por construir, a partir de experiências de busca e uso da informação, um modelo descritivo dos processos de aprendizado a partir da busca e do uso da informação”.

Dentre os documentos publicados na década de 80, destacam-se o livro editado por Patricia S. Breivik e E. Gordon Gee, intitulado *Information literacy: Revolution in the Library*, e o documento da American Library Association, ALA¹⁴, *Presential Committe on information literacy: Final Report*. Tais documentos enfocavam “[...] o papel educacional das bibliotecas acadêmicas e a importância dos programas educacionais em IL, para a capacitação dos estudantes” (DUDZIAK, 2003, p. 25-26).

¹⁴ A definição da American Library Association (ALA) foi amplamente difundida e disseminada

Foi a partir da Década de 80 que a competência em informação passou a ser reconhecida como fator determinante ao contexto da Sociedade da Informação e bem como da Educação.

- **A Década de 90**

Nessa década, a definição da ALA para a *information literacy* foi largamente difundida e aceita. Nos anos 90, muitos programas educacionais com enfoque na *information literacy* começaram a ser implementados ao redor do mundo, tendo como ponto de partida as bibliotecas universitárias, conforme mencionado por Dudziak (2003). Tendo em vista possibilitar aos seus usuários o acesso rápido e fácil à informação no novo universo informacional que se apresentava à sociedade, os profissionais da informação voltaram-se para a *information literacy*.

Entretanto, muitos bibliotecários deixavam transparecer que utilizavam a expressão apenas como uma terminologia alternativa para a educação de usuários.

No que tange à fundamentação teórica e metodológica sobre a *information literacy*, neste período são destacados os estudos de Doyle (1994) a partir de suas experiências junto com o *National Forum on Information Literacy* (NFIL), o qual traçou as diretrizes da competência em informação. Destacam-se também os estudos de Behrens¹⁵ (1994) Candy *et al.* (*apud* BRUCE 1997), Kuhlthau¹⁶ (1993) e Eisenberg¹⁷ (1998), como elenca Dudziak (2003).

“Em 1997, foi criado o *Institute for Information Literacy*, da ALA-ACRL, destinado prioritariamente a treinar bibliotecários e dar suporte à implementação de programas educacionais no ensino superior” (DUDZIAK, 2003, p. 27). Em 1998, a *American Library Association* (ALA) lançou um relatório de atualização no qual reafirmava “[...] a premissa de adequação de sistemas e de profissionais de informação à realidade atual de multiplicidade de recursos e fontes informacionais”. O referido relatório também apontou para “[...] a necessidade de atuação

¹⁵ BEHRENS, S. J. A conceptual analysis and historical overview of information literacy. **College & Research Libraries**, v. 55, n. 4, p. 309-323, 1994.

¹⁶ KUHLT HAU, C. C. **Seeking meaning**. Norwood : Ablex, 1993

¹⁷ EISENBERG, M. B. Big 6: teaching information problem solving. **Emergency Librarian**, Mar/Apr. 1998.

interdisciplinar, integrando também os ambientes educacional e profissional” (DUDZIAK, 2003, p. 27).

Dentre os documentos publicados nos anos 90, destaca-se o *Information Power*, de 1998, elaborado por iniciativa da *American Association of School Librarians* (Divisão de Bibliotecas Escolares da ALA) para bibliotecas de escolas de ensino básico. “Tal documento explicita as habilidades informacionais a serem desenvolvidas na escola e demonstra as possibilidades de sua aplicação no âmbito dos conteúdos curriculares”, segundo Campelo (2006, p. 66), e baseia-se fortemente no conceito de competência em informação para definir não só as habilidades informacionais, mas também as funções desse tipo de biblioteca e do profissional que nela atua.

Dudziak (2003, p. 28) argumenta que nos anos 90 muitas organizações foram instituídas, o que colaborou para que a competência em informação ganhasse “[...] dimensões universais, disseminando-se nos vários continentes, havendo uma busca constante pela elucidação do conceito, procurando torná-la acessível a um número cada vez maior de pessoas”.

Após a revisão de literatura sobre o desenvolvimento da competência em informação nas décadas de 70, 80 e 90, Duziak cunhou sua própria definição para a competência em informação:

Information literacy inegavelmente está ligada ao aprendizado e à capacidade de criar significado a partir da informação. Pessoas competentes em informação reconhecem sua necessidade, sabem como e onde achar a informação, sabem avaliar e selecionar as informações, mais relevantes, sabem organizar a informação de modo a criar novas idéias e interpretações, sabem usar a informação para a construção de conhecimentos importantes para o bem comum. Pessoas competentes em informação são aprendizes independentes que se adaptam bem às novas situações, uma vez que interiorizam comportamentos de busca e uso da informação para a resolução de problemas ou realização de tarefas assumindo a sua responsabilidade pessoal e social. (DUDZIAK, 2001, p. 61)

Sobre a competência em informação no Brasil, “[...] entende-se ser uma área de estudos ainda emergente”, de acordo com Belluzzo (2010, p. 33). Desse modo, não é pretensão desta pesquisa entrar no mérito das questões que permeiam a discussão acerca do conceito de *information literacy*, mas elucidar os principais elementos que de modo geral a caracterizam.

Como visto anteriormente neste capítulo, a *American Library Association* (ALA) é responsável por um dos primeiros conceitos sobre competência em

informação, segundo o qual, para ser competente em informação, a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação (ALA, 1989). A competência em informação está relacionada a um “[...] processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e à interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida” (DUDZIAK, 2003, p. 28).

Dentre as definições que são encontradas acerca da competência em informação na literatura, é possível verificar determinadas concepções, como argumenta Bruce (2003) ao apresentar sete concepções para a competência em informação. Entretanto, antes de apresentar tais concepções, a autora (1996) menciona que uma pessoa competente em informação deve ser capaz de:

- realizar a aprendizagem autodirigida, com iniciativa independente;
- saber usar processos relacionados à informação e às variadas tecnologias;
- internalizar valores para promover o uso da informação, apresentando conhecimento sólido sobre o mundo da informação; e
- efetuar abordagens críticas à informação, além de ter um estilo informacional e pessoal que facilite a interação com o mundo da informação (BRUCE, 1996, p. 7-14)

Essa autora estabeleceu algumas concepções para a competência em informação, sintetizadas como segue:

Concepção baseada nas tecnologias da informação – a competência em informação é vista como a utilização das tecnologias de informação para a recuperação e comunicação da informação.

Concepção baseada em fontes de informação – a competência em informação consiste em buscar a informação localizada nas fontes informacionais.

Concepção baseada na informação como processo – a competência em informação é vista como a execução de um processo ao qual são aplicadas estratégias pelos usuários ao se deparar com uma situação nova ou de falta de conhecimento ou de informação.

Concepção baseada no controle da informação – a competência em informação é vista como controle da informação, no qual o foco principal é fornecer a informação pelo controle do usuário. As pessoas competentes em informação são aquelas que podem utilizar diferentes meios para trazer a informação, dentro da sua esfera de influência, de forma que podem recuperá-la e manejá-la quando necessário.

Concepção baseada na construção do conhecimento – A competência em informação é vista como a construção de uma base pessoal de conhecimentos em uma nova área de interesse.

Concepção baseada na extensão do conhecimento – a competência em informação é vista como o trabalho com o conhecimento e as perspectivas pessoais adotadas de tal forma que são obtidos novos pontos de vista. O

uso da informação nesta perspectiva implica uma capacidade de intuição e introspecção criativa.

Concepção baseada no saber – a competência em informação é vista como a sábia utilização da informação em benefícios dos demais. Implica a adoção de valores pessoais no uso da informação. Implica colocar a informação num contexto mais amplo, e vê-la à luz de uma experiência maior, por exemplo, histórica, temporal ou sociocultural (BRUCE, 2003, p. 279-284, tradução nossa).

Pode-se perceber que as concepções acerca da competência em informação são de natureza vária, porém a competência em informação não é um elemento hermético, o que nos permite compreender que ela pode abarcar elementos pertencentes a várias concepções. Em decorrência disso, pode-se dizer que:

As competências em informação, constituem em fornecer uma ação, uma prática, em mobilizar de forma combinada, mesclada ou integrada, em um contexto e com um conteúdo determinado (transferível), todos os recursos (habilidades, conhecimento, atitudes; para solucionar com êxito problemas e aprender a aprender, a partir da interação efetiva com a informação, sem delimitação de tipo, formato e suporte. São necessárias em qualquer âmbito e incluem outras competências como as tecnológicas, as bibliotecárias, as bibliográficas, o pensamento crítico e as sociais. (SANCHÉS DÍAS, 2008, p. 113)¹⁸

Nesse discurso destaca-se que o aprender a aprender, “[...] é a essência para o desenvolvimento humano e permite que o cidadão adquira habilidades cognitivas, comece a pensar criticamente, o que, por sua vez, é fundamental para o exercício da cidadania (ORELLO, VITORINO, 2012, p. 47)”.

Belluzzo (2010, p. 33) propõe de forma ilustrativa que competência em informação “[...] constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais a compreensão da informação e de sua abrangência”. Para a referida autora, estes elementos propiciam ao indivíduo a construção de novos conhecimentos e podem ser aplicáveis ao cotidiano das pessoas, não se restringindo, assim, a um contexto determinado, o que demonstra que a competência em informação pode ser abordada em vários campos do conhecimento:

¹⁸ Las competencias informacionales, consisten en poner en acción, en práctica, en juego, en movilización; de forma combinada, mezclada o integrada; en un contexto y con un contenido determinado (transferibles), todos los recursos (habilidades, conocimientos, actitudes); para solucionar con éxito problemas y aprender a aprender, a partir de la interacción efectiva con la información; sin delimitación de tipo, formato y soporte. Son necesarias en cualquier ámbito e incluyen otras competencias como las tecnológicas, las bibliotecarias, las bibliográficas, el pensamiento crítico y las sociales (SÁNCHEZ DÍAS, 2008, p.113)

Considera-se que a competência informacional está constituída de determinados conhecimentos, habilidades e atitudes informacionais essenciais para viver na sociedade da informação, que são denominados aqui como processos que envolvem o universo informacional. Tais processos são constituídos pela identificação das necessidades informacionais, pela busca, pela avaliação de fontes de informação disponíveis em meio eletrônico, pela análise, pela síntese, pela comunicação e pela capacidade aprender a aprender. (MATA, 2009, p. 88)

De acordo com Pawley (2003, p. 423), “[...] são muitas as definições sobre competência informacional, mas a maioria inclui elementos como a aprendizagem baseada em recursos, o pensamento crítico e a aprendizagem ao longo da vida”. A referida autora também discorre que:

Os professores e bibliotecários descrevem a competência informacional como as habilidades para usar e localizar informação em uma variedade de formatos, e a habilidade intelectual para avaliar tal informação, bem como técnicas e ferramentas essenciais para uma adaptação com êxito ‘as rápidas mudanças sociais e tecnológicas que enfrentamos ao longo de nossas vidas’ (PAWLEY, 2003, p. 423).

Pode-se perceber pela argumentação de Pawley que a competência em informação abarca elementos essenciais para lidar com a informação em uma sociedade de mudanças e intenso desenvolvimento tecnológico. Não é somente localizar a informação, mas também saber fazer uso real dela a partir de sua avaliação.

Miranda (2004, p. 118) menciona que a “[...] competência informacional pode ser expressa pela *expertise* em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais”. Hatschbach e Olinto (2008, p. 28) argumentam que “[...] a competência em informação tem vários enfoques, recebe aportes de várias áreas, permitindo o trabalho dentro de uma perspectiva interdisciplinar”, o que nos permite estudar e compreender como se dá a competência em informação nos mais distintos contextos e públicos.

Nesse sentido, a Ciência da Informação proporciona aportes teóricos que permitem que a competência em informação possa ser estudada no contexto da Comunicação, ou seja, o “fenômeno” da competência em informação não é exclusivo da Biblioteconomia ou da Educação. Corrobora com essa concepção a afirmação:

A competência informacional mobilizada em situações de trabalho pode ser vista como um dos requisitos do perfil profissional necessário para trabalhar com a informação, não importando o tipo de profissional ou de atividade. [...] Seria desejável que as competências informacionais fizessem parte do rol de competências dos mais variados profissionais, atividades e organizações. (MIRANDA, 2004, p. 118)

Campello (2009, p. 35-36) cita o estudo de Doyle no qual ela chega à definição de que competência em informação é “a habilidade de acessar, avaliar e usar a informação a partir de uma variedade de fontes”. Esta definição, segundo Campello, foi ampliada para dez atributos, os quais caracterizam uma pessoa competente em informação:

1. Reconhecer a necessidade de informação;
2. Reconhecer que informações acuradas e completas são a base para a tomada de decisões inteligentes;
3. Formular questões baseadas na necessidade de informação;
4. Identificar fontes de informação potenciais;
5. Desenvolver estratégias de busca adequadas;
6. Acessar fontes de informação inclusive as eletrônicas;
7. Avaliar informações;
8. Organizar informações para aplicações práticas;
9. Integrar novas informações ao corpo de conhecimento existente;
10. Usar informações para pensar criticamente e para solucionar problemas (CAMPELLO 2009, p. 35-36).

Uribe Tirado (2009) analisou as definições e descrições de competência em informação mais utilizadas nas últimas décadas, com o objetivo de identificar tendências e inter-relações entre os termos mais utilizados e seus autores, e propôs uma macro-definição que se busca sintetizar. Assim, esse autor menciona que o processo de aprendizagem intenciona que o indivíduo e a comunidade, com o acompanhamento de uma instituição educacional ou biblioteconômica, empregando diferentes estratégias didáticas e ambientes tradicionais ou eletrônicos, alcancem conhecimentos, habilidades e atitudes em tecnologia, comunicação e informação, permitindo lidar de forma adequada e eficiente com a informação, adotando uma posição crítica e ética, a partir de suas potencialidades (cognitivas, práticas e afetivas) e conhecimentos prévios, afim de apresentar interação apropriada com outros indivíduos e comunidades, de acordo com os diferentes papéis e contextos que assumem, para, finalmente, obter e compartilhar novos conhecimentos e aprendizagem permanente que se reverta em benefício pessoal, organizacional, comunitário e social perante as exigências da sociedade contemporânea (URIBE TIRADO, 2009).

Para Ceretta Soria (2010, p. 42, tradução nossa¹⁹), durante muito tempo, a “alfabetização informacional” esteve identificada com a necessidade de aprender o uso das tecnologias de informação e, portanto, mais voltada para a informática, o digital. Entretanto, pode-se observar que essa concepção acerca da competência em informação se expandiu, abarcando vários contextos.

Nesse sentido, Cerretta Soria (2010, p. 53) argumenta sobre leitura e a competência em informação enquanto elementos que podem ser integrados visto que as competências leitoras são necessárias para obter e potencializar as competências em informação, contribuindo, assim, para a formação de indivíduos críticos:

Compatibilizar e complementar as ações de promoção da leitura e competência em informação parecem ser áreas que naturalmente podem se integrar. Contribuir a revalorizar o rol da leitura desde o marco conceitual da competência em informação implica em falar de competências leitoras e competências em informação. As primeiras são necessárias para obter e potencializar as segundas. A partir desta breve análise é possível afirmar que é possível e desejável a integração entre promoção da leitura e a competência em informação, posto que em essência elas apontam a objetivos comuns que favorecem a formação de indivíduos críticos e autônomos no contexto da Sociedade da Informação e do Conhecimento. (CERETTA SORIA 2010, p. 53)²⁰

Mishra e Mishra (2010) destacam algumas dimensões que englobam a competência em informação em diferentes dimensões, como é possível visualizar a partir do Quadro 3.

Quadro 3 – Diferentes dimensões da competência em informação

Competência Midiática	É a capacidade de compreender e criar imagens em uma variedade de mídia, a fim de comunicar de forma eficaz.
Competência em Rede	É a capacidade de gerenciar corretamente, conectar-se e organizar-se para avaliar e obter informações de forma correta.
Competência	É um subconjunto de competência em informação que requer a

¹⁹ La alfabetización en información estuvo identificada con la necesidad de aprender el uso de las tecnologías de la información y por lo tanto se volcaba más hacia lo informático, lo digital. (SORIA, 2010, p.42)

²⁰ Compatibilizar y complementar las acciones de promoción de la lectura y La alfabetización en información parecen ser dos áreas que naturalmente se pueden integrar. Contribuir a revalorizar el rol de la lectura desde el marco conceptual de la alfabetización en información implica hablar de competencias lectoras y competencias en información. Las primeras son necesarias para obtener y potenciar las segundas. De este breve análisis se podría afirmar que es factible y deseable la integración entre la promoción de la lectura y la en información, puesto que en esencia ellas apuntan a objetivos comunes, que favorecen la formación de individuos críticos y autônomos en el contexto de La sociedad de la información y el conocimiento (CERETTA SORIA, 2010, p. 53).

na Web	capacidade de acessar, pesquisar, utilizar, comunicar e criar informações a partir da <i>world wide web</i> (WWW).
Competência Digital	Habilidade para acessar, coletar, organizar avaliar e usar os recursos e serviços digitais de forma efetiva.
Competência Científica	A competência científica é o conhecimento e a compreensão de conceitos e processos científicos que são necessários para a tomada de decisão pessoal, participação em assuntos cívicos e culturais e produtividade econômica.
Competência Visual	Competência visual é a capacidade de compreender e usar imagens. Isso inclui pensar, aprender, e em expressar-se em termos de imagem. Fotografias, desenhos animados, desenhos, diagramas, mapas conceituais, e outras representações visuais são importantes na competência visual.
Competência Crítica	É a capacidade de avaliar criticamente as forças humanas, intelectuais e sociais, os benefícios e custos da tecnologia da Informação

Fonte: Adaptado de Mishra e Mishra (2010, p. 50, tradução nossa)

Vitorino e Piantola (2011) argumentam que a competência em informação abrange algumas dimensões como a técnica, a estética, a ética e a política, dentre elas destaca-se a dimensão estética, por entender que ela imbrica em elementos que remetem à questão da recepção da informação pelo sujeito:

Identificar uma dimensão estética na competência informacional significa, então, afirmar a subjetividade implícita na recepção e na transmissão dos conteúdos informacionais, na medida em que toda ação traz em seu bojo um conteúdo pessoal, uma maneira específica de expressão, a qual se configura como uma forma estética. (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 103).

“Nesse sentido, ao dizermos que existe uma dimensão estética na competência informacional, referimo-nos à experiência interior, individual e única do sujeito.” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p.103-104). Isso remete ao conceito de modelo mental, o qual está relacionado às “[...] imagens, pressupostos e/ou histórias que trazemos, em nossas mentes acerca de nós mesmos, sobre outras pessoas, instituições e todos os aspectos do mundo” (SENGE, 1995, p. 221). Desse modo, a relação que o sujeito estabelece com a informação está arraigada ao modelo mental do mesmo, são percepções e concepções exclusivamente do sujeito, “elaboradas” a partir da recepção da informação. Portanto:

Ao imaginarmos ou criarmos relações mentais em resposta a uma informação, trazemos à consciência algo de nós mesmos, algo do fundo de nossa vida psíquica, imprimindo-lhe características pessoais, não verificáveis nem necessariamente compartilhadas pelos demais indivíduos em sociedade (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p.103-104).

Assim, a informação, ao ser apropriada pelo sujeito, será carregada por características e concepções próprias do mesmo, ao passo que a recepção e a apropriação da informação ocorrem de forma única de sujeito para sujeito.

Por sua vez, no “[...] contexto do trabalho a competência informacional é aquela que habilita os indivíduos, para lidar com todas as fontes de informação, no sentido de organizar, filtrar e selecionar o que realmente é importante para a tomada de decisão [...]”, como argumentam Santos, Duarte e Prata (2008, p. 218).

No âmbito organizacional, Bawden (2002) cita os estudos de Horton (1983), em que este sugeria que a competência em informação se resume a uma ampliação dos recursos intelectuais de uma empresa, Drucker (1994), que utiliza o termo info-alfabetização para descrever o conceito aparentemente similar que os empresários deveriam encarregar-se de identificar, analisar e comunicar suas necessidades de informação, Kanter (1988, 1996), no qual explora a importância da competência em informação na empresa e examina as técnicas que os gestores de sistemas de informação podem utilizar para melhorar as habilidades de competência em informação nos executivos das empresas. Entretanto, Bawden (2002) sinaliza que a maior parte desses estudos está direcionada ao contexto do uso das tecnologias de informação e comunicação.

Sobre o aspecto ligado à tecnologia de informação e comunicação, Ceretta Soria (2010) argumenta que:

Durante muito tempo a competência em informação esteve identificada com a necessidade de aprender o uso das tecnologias de informação e portanto se voltava mais para o contexto da informática ou digital. Durante este período se confundiu competência em informação com competência digital. Atualmente se tem estabelecido com clareza que a competência em informação se refere à obtenção das habilidades e destrezas que permitem a um indivíduo ser competente em sua relação com a informação (seleção, acesso, avaliação, apropriação, criação, difusão)²¹. (CERETTA SORIA, 2010, p. 92)

Para Doyle (1995, p. 1), a competência em informação está ligada à “[...] habilidade para acessar, avaliar e usar informação de uma variedade de fontes de

²¹ Durante mucho tiempo la alfabetización en información estuvo identificada con la necesidad de aprender el uso de las tecnologías de la información y por lo tanto se volcaba más hacia lo informático, lo digital. Durante este período se confundió alfabetización en información con alfabetización digital. Sin embargo, actualmente se ha establecido con claridad que la alfabetización en información, se refiere a la obtención de las habilidades y destrezas que le permiten a un individuo ser competente en su relación con la información (selección, acceso, evaluación, apropiación, creación, difusión) (CERETTA SORIA, 2010, p.92)

forma a utilizá-la de maneira eficiente e efetiva na solução de problemas e tomada de decisão”. Assim, ao reportarmos tal afirmação ao âmbito organizacional, percebemos que, para que o sujeito consiga direcionar as informações de forma estratégica para uma tomada de decisão assertiva neste cenário, faz-se necessário o reconhecimento e a compreensão da competência em informação e das habilidades que estão atreladas ao seu fazer organizacional.

Ortoll (2003) argumenta que no mundo corporativo a competência em informação implica no sujeito

Entender os distintos processos da organização e reconhecer, identificar e entender a informação que sustenta estes processos, tanto se for uma informação interna quanto externa à organização.

Utilizar aplicações e sistemas que permitam navegar e explorar a informação que necessita para elaborar processos e atividades concretas.

A partir de habilidades para a busca, a obtenção e análise da informação, adquirir novos conhecimentos que agreguem valor aos objetivos estratégicos da empresa.

Avaliar a informação e determinar sua relevância no contexto específico em que se trabalha, assim como analisar o valor que o trabalho com esta informação pode agregar à organização.

Tomar decisões sobre a base da informação validada.

Resolver problemas a partir da informação (ORTOLL, 2003, p. 6, tradução nossa)²²

Miranda (2004, p. 121) explica que o “[...] desenvolvimento de competências informacionais pode tornar mais efetivo o trabalho de qualquer profissional no tocante às tarefas ligadas à informação, principalmente em atividades intensivas em informação”. Para Zurkowski (1999), citado por (HATSBACH, 2002, p. 16):

Pessoas treinadas para a utilização de fontes de informação em seu trabalho podem ser chamadas de competentes em informação (information literates). Elas aprendem técnicas e habilidades para lidarem com um grande número de ferramentas informacionais, bem como fontes primárias para encontrarem a informação, visando a solução de seus problemas.

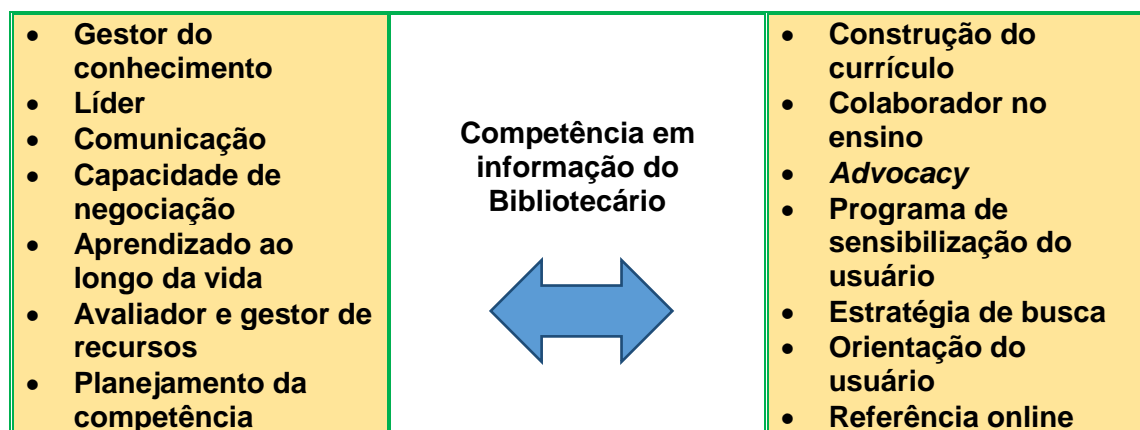
²² Entender los distintos procesos de la organización en los que está implicado y reconocer, identificar y entender la información que sustenta dichos procesos, tanto si la información es interna como si es externa a la organización. Utilizar aplicaciones y sistemas que le permitan navegar y explorar la información que necesita para llevar a cabo procesos y actividades concretas. A partir de las habilidades para la búsqueda, la obtención y el análisis de información, adquirir nuevos conocimientos que aporten valor a los objetivos estratégicos de la empresa. Evaluar la información y determinar su relevancia en el contexto específico en el que se trabaja, así como analizar el valor que el trabajo con dicha información puede aportar a la organización. Tomar decisiones sobre la base de la información validada. Resolver problemas a partir de la información (ORTOLL, 2003, p.6).

Em decorrência do cenário apresentado, cabe destacar que são exigidas novas posturas dos profissionais da informação. Assim, a partir da década de 90, “os profissionais da informação, conscientes da necessidade de possibilitar o acesso rápido e fácil ao novo universo informacional, voltam-se para a *Information Literacy*” (DUDZIAK, 2003, p. 29), com o objetivo de tornar os usuários da informação “aprendizes independentes enfatizando a integração curricular e a cooperação com a comunidade” (DUDZIAK, 2003, p. 29). Portanto:

[...] compreendemos a competência informacional do profissional da informação-bibliotecário, como sendo o conjunto de conhecimentos profissionais que possam estar ligados a atitudes, tais como: aprender a lidar com as novas tecnologias, aprender a aprender e desenvolver suas habilidades. Diante disso o bibliotecário passaria do profissional que antes era um técnico, para ser um profissional que tem perfil de natureza mais interdisciplinar, produzindo e gerando conhecimentos, como também refletindo sobre a realidade que o envolve (ROCHA; ARAÚJO, 2007, p.12).

Mishra e Mishra (2010) apresentam os elementos ligados ao papel do bibliotecário competente em informação e que se acham representados no Quadro 4.

Quadro 4 –Elementos Relacionados ao Papel do Bibliotecário Competente em Informação



Fonte: Adaptado Mishra e Mishra (2010, p. 53, tradução nossa)

Em estudo realizado para verificar a competência em informação na atuação do profissional da informação, mais especificamente o bibliotecário, Rocha e Araújo (2007) verificaram que as principais competências informacionais exigidas estão ligadas à

[...] educação continuada, qualificação frente às novas tecnologias de informação e comunicação, domínio de outras línguas, capacidade de identificar e repassar as informações necessárias ao usuário com agilidade e precisão e ênfase a postura ética (ROCHA; ARAÚJO, 2007, p. 6-7)

Os autores supracitados argumentam que tais competências “[...] sugerem a necessidade de uma inserção mais proativa do profissional da informação no mercado de trabalho, exigindo atualização, postura gerencial e compromisso contínuo com o usuário da informação” (ROCHA; ARAÚJO, 2007, p. 6-7).

Entende-se que o profissional da informação, arquivista ou bibliotecário, é um elemento fundamental ao contexto da competência em informação, independentemente de seu *locus* de atuação, podendo contribuir para o acesso e o uso inteligente da informação. Isso implica em novas posturas e atribuições ao mesmo para que este possa efetivamente contribuir para o aprendizado ao longo da vida e inserir-se de forma ativa na Sociedade da Informação e no ambiente de trabalho em que atua.

Por sua vez, Coelho (2011) analisou questões referentes à competência em informação no ambiente de trabalho de órgãos públicos, assim como a atuação do bibliotecário especializado nesse contexto. Para Coelho (2011, p. 177):

Embora o mundo do trabalho já tenha constatado que faltam aos empregados as habilidades necessárias para o uso eficaz da informação, não tem sido fácil promover competência informacional nesse cenário, por motivos tais como: os executivos não têm familiaridade com a terminologia, tampouco com o conceito da competência informacional e têm dificuldade em definir os objetivos de aprendizado e os currículos para treinamento; a competência informacional demanda, não somente mudança no comportamento, mas também na forma de avaliar a necessidade de acessar e usar eficazmente a informação no trabalho.

Pela argumentação de Coelho (2011), pode-se inferir que a competência em informação é uma questão que perpassa por todos os cenários informacionais e, em ambientes organizacionais, ela pode esbarrar em obstáculos muito densos de se transpor, como a cultura organizacional e, principalmente, a cultura informacional que abarca ambientes como esses, e isso ultrapassa a linha da mera educação de usuários para o uso eficiente e eficaz da informação, englobando questões referentes à internalização dos elementos que abrangem a competência em informação.

De acordo com Ponjúan Dante (2002):

Todos reconhecem uma pessoa competente em informação em uma organização. Geralmente atuam como consultores, como fontes para a solução de problemas. Quanto mais pessoas competentes em informação trabalham juntas, criam um ambiente que atua como força condutora em uma organização. Isto se dá porque hoje em dia as pessoas competentes em informação atuam como multiplicadores neste ambiente, é uma reação em cadeia. (PONJÚAN DANTE, 2002, p. 3, tradução nossa)²³

Como forma de ilustrar a competência em informação no âmbito do trabalho, Coelho (2011) apresenta um quadro com base em Cheuk (2002), no qual é possível perceber exemplos de como a falta de competência voltada para a informação pode causar prejuízos nesse cenário. Essa descrição é apresentada no Quadro 5.

Quadro 5 – Ausência de competência em informação no ambiente de trabalho e suas consequências

Exemplos de ausência de competência em informação no ambiente de trabalho	Consequências e problemas decorrentes da ausência da competência em informação
Incapacidade do empregado de determinar a natureza e a extensão da informação de que necessita	Aumento de custo para a organização que paga acesso a muitos bancos de dados e perde tempo para realizar a pesquisa sem objetivo bem definido, recuperando informação excessiva ou desnecessária
Incapacidade de recuperar com eficiência a informação e o desconhecimento da amplitude dos recursos disponíveis	Perda da qualidade de trabalho pela incapacidade de explorar recursos informacionais dos sistemas de informação organizados e desperdício de tempo, buscando informação de qualidade inferior em fontes inapropriadas
Incapacidade de filtrar e avaliar as informações	Fornecimento de soluções impróprias ou erradas aos clientes, o que pode causar perda de oportunidade de negócios
Excesso de informações, caixa de e-mail sobrecarregada, incapacidade de explorar a tecnologia para controlar a informação	O empregado não consegue manejar o excesso de informação, desperdiça tempo com tarefas que podem ser feitas pela tecnologia da informação e perde recursos informacionais importantes. Isso reduz oportunidade de trabalhar em tarefas que trazem resultados mais positivos
Incapacidade de relacionar a geração e o uso da informação a um contexto mais amplo e de avaliar os custos e os benefícios da gerência da informação	O empregado não conhece as informações existentes na organização e cria as mesmas informações quando tem que executar tarefas similares. Como não tem uma visão ampla da informação, perde recursos construindo bases de dados múltiplas, com

²³ Todos reconocen a una persona alfabetizada informacionalmente en una organización. Generalmente, actúan como consultantes, como fuentes para la solución de problemas. Cuando dos o más personas alfabetizadas informacionalmente trabajan juntas, crean un ambiente que actúa como fuerza conductora en una organización. Esto es el por qué hoy en día las personas alfabetizadas informacionalmente actúan como multiplicadores en este tipo de ambiente, es una reacción en cadena (PONJÚAN DANTE, 2002, p.3)

	conteúdo duplicado. Desperdiça recursos em bases de dados que não trazem benefícios a longo prazo
Uso antiético da informação	Esse comportamento antiético desencoraja o compartilhamento da informação, reduz o moral dos empregados, desanima a inovação e a criatividade.

Fonte: Adaptado de Coelho (2011, p. 176)

Vale ressaltar que, no âmbito organizacional, a competência em informação perpassa por todos os processos organizacionais que intencionam o melhor aproveitamento da informação nesse cenário. Inserida em tais processos e, embora não seja o viés de interesse desta tese, é interessante citar a Gestão do Conhecimento e a Gestão da Informação.

A Gestão do Conhecimento relaciona-se ao meio pelo qual são trabalhados os fluxos informais da organização de modo a extrair deles novos conhecimentos, ou seja, tal gestão visa a trabalhar o capital intelectual das organizações, “[...] é um processo estratégico contínuo e dinâmico que visa gerir o capital intangível da empresa e todos os pontos estratégicos a ele relacionados e estimular a conversão do conhecimento” (ROSSATO, 2002, p. 7). Para Bukowitz e Williams (2002, p. 17), “a gestão do conhecimento é o processo pelo qual a organização gera riqueza, a partir do seu conhecimento ou capital intelectual”.

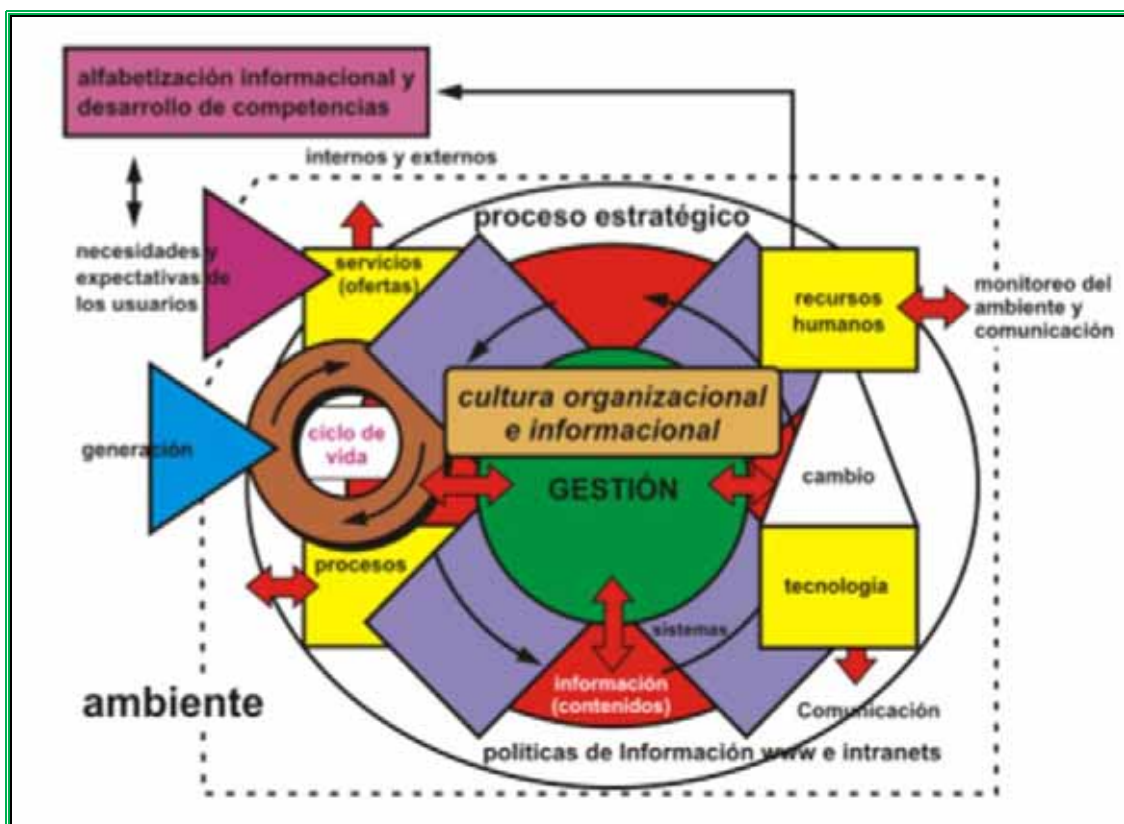
A respeito das possíveis contribuições da competência em informação à Gestão do Conhecimento em organizações, Melo e Araújo (2007, p. 198) destacam os seguintes elementos:

Mecanismos para identificar a necessidade de informação bem como as fontes e recursos para encontrá-los;
 Um conjunto de estratégias de exploração e interrogação dos recursos, eletrônicos ou não, inclusive com aferição da informação recuperada;
 Mecanismos para criar nova informação a partir do que foi encontrado na busca;
 Técnica para representar a informação, facilitando sua recuperação por terceiros;
 Ferramentas, normas e estratégias de comunicação da informação e interação das informações;
 Capacidade de analisar, sintetizar, selecionar ou filtrar a informação, identificando as diferenças de acordo com as fontes e;
 Mecanismos de desenvolvimento de estratégias para aplicar a informação à solução de problemas. (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 198)

Assim, infere-se que a competência em informação é um suporte ao desenvolvimento da Gestão do Conhecimento no contexto organizacional. Já a

Gestão da Informação, segundo Tarapanoff (2006, p. 22), tem como principal objetivo identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização, de forma a propiciar-lhe maior capacidade de se adaptar às mudanças ambientais. Nesse sentido, Ponjúan Dante (2011) apresenta um modelo de Gestão da Informação que engloba, entre outros elementos, a competência em informação, como podemos verificar na Figura 6.

Figura 6 – Modelo de Gestão da Informação de Ponjúan Dante



Fonte: Ponjúan Dante (2011, p. 15)

O modelo proposto por Ponjúan Dante (2011) envolve os seguintes elementos: necessidades e expectativas dos usuários, geração de nova informação, políticas de informação, processo estratégico, sistemas, informação em si (os conteúdos), ciclo de vida da informação, produtos ou serviços, processos, tecnologias, recursos humanos, gestão da mudança, cultura organizacional e informacional, competência em informação e desenvolvimento de competências. Assim, ressalta-se que:

Neste modelo os recursos humanos, e as tecnologias estão permanentemente influenciados por um processo de mudança e como produto da atividade que tem lugar no sistema, os processos tendo em conta o ciclo de vida da informação intencionalmente sustentam ofertas de serviços ou produtos de informação para cumprir com a atividade principal do sistema: satisfazer as necessidades e expectativas dos usuários. Dessa forma, o sistema se nutre de nova informação que se gera no ambiente e dentro do próprio sistema. Um componente vital constitui a interação entre os recursos humanos do sistema e os usuários mediante ações que elevem as competências informacionais e a cultura dos mesmos a partir de programas de competência em informação. A cultura organizacional e informacional presente no sistema exerce um papel vital no comportamento do trabalho informacional. (PONJÚAN DANTE, 2011, p.14-15 tradução nossa)²⁴

Dessa maneira, considera-se a competência em informação um elemento intrínseco a todos os processos organizacionais direcionados à informação, e, para que seja possível uma gestão eficaz desse insumo, a visão dos gestores deve se voltar para tal competência enquanto elemento que irá contribuir ao arcabouço estratégico da organização.

Pelo exposto, é possível compreender que ainda existe na literatura uma discussão acerca do termo *information literacy*, e que a questão da competência em informação perpassa — mesmo que indiretamente — por vários cenários, o que amplia as possibilidades de estudos voltados a essa temática, bem como as possibilidades de elementos que podem estabelecer relações como a competência em informação, o que não a limita somente ao ambiente de pesquisa escolar e ensino superior. Acredita-se, desse modo, ser possível até mesmo fazer um recorte ao ambiente da TV universitária, visto que o fazer profissional de quem atua nesse cenário está intimamente ligado à informação e ao conhecimento.

Entretanto, cabe ressaltar que é justamente por forte ligação com a questão da pesquisa escolar que modelos de competência foram elaborados visando ao melhor desenvolvimento da pesquisa escolar, ou do ensino superior.

É possível destacar, ainda, que, nesse sentido, ACRL (2000) elaborou padrões de competência em informação para o ensino superior, os quais “[...] têm

²⁴ En este modelo los recursos humanos, y las tecnologías están permanentemente influidas por un proceso de cambio y como producto de la actividad que tiene lugar en el sistema, los procesos, teniendo en cuenta el ciclo de vida de la información intentan sostener ofertas de servicios o productos de información para cumplir con la actividad principal del sistema: satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Asimismo el sistema se nutre de nueva información que se genera en el ambiente y dentro del propio sistema. Un componente vital constituye la interacción entre los recursos humanos del sistema y los usuarios, mediante acciones que elevem las competencias informacionales y la cultura de los mismos a partir de programas de alfabetización informacional. La cultura organizacional e informacional presente en el sistema, juega un papel vital en el comportamiento del trabajo informacional.

por finalidade auxiliar os profissionais envolvidos no programa na elaboração do conteúdo a ser administrado, bem como na avaliação de habilidades ligadas aos processos informacionais”, conforme argumentam Mata e Casarin (2011, p. 123).

A seguir, uma síntese dos padrões da ACRL (2002) que são apresentados por Mata e Casarin

Determinar a natureza e o nível de sua necessidade de informação;
 Acessar a informação necessária eficaz e eficientemente;
 Avaliar a informação e suas fontes de forma crítica e incorpora a informação selecionada a seus conhecimentos básicos e a seu sistema de valores;
 Utilizar a informação eficazmente para alcançar um propósito específico;
 Compreender muitos problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação e acessar e utilizar a informação de forma ética e legal. (MATA; CASARIN, 2011)

Cabe mencionar que, no cenário brasileiro, a partir dos indicadores propostos pela ACRL, Belluzzo (2007) elaborou padrões básicos e/ou indicadores de competência em informação que foram adaptados por Basseto (2012) os quais foram norteadores à coleta de dados desta tese assim como à análise dos mesmos (Quadro 6).

Quadro 6 – Padrões básicos e/ou indicadores de competência em informação

PADRÃO 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação	
<input type="checkbox"/>	Indicador de Desempenho
	1.1 Define e reconhece a necessidade de informação
<input type="checkbox"/>	Resultados desejáveis
	1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária
	1.1.2 Formula questões apropriadas baseadas na informação necessária ou no tópico de pesquisa
	1.1.3 Usa fontes de informação gerais ou específicas para aumentar o seu conhecimento sobre o tópico
	1.1.4 Modifica a informação necessária ou o tópico de pesquisa para concluir o foco sob controle.
	1.1.5 Identifica conceitos e palavras-chave que representam a informação necessária ou o tópico de pesquisa/questão.
<input type="checkbox"/>	Indicador de Desempenho
	1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais
<input type="checkbox"/>	Resultados desejáveis
	1.2.1 Identifica o valor e as diferenças de potencialidades de fontes em uma variedade de formatos (documentos impressos e eletrônicos, pessoas, instituições, etc.)
	1.2.2 Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes
	1.2.3 Diferencia fontes primárias e secundárias, reconhecendo o seu uso e a sua importância para cada área específica
<input type="checkbox"/>	Indicador de Desempenho
	1.3 Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária
<input type="checkbox"/>	Resultados desejáveis
	1.3.1 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação e o uso de serviços de informação e qual a mídia adequada (por exemplo: intercâmbio, utilização de fontes locais, obtenção de imagens, vídeos, textos ou registros sonoros, etc.)
	1.3.2 Determina um planejamento exequível e um cronograma adequado para a obtenção da informação

necessária.

PADRÃO 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade

<input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho

2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.

<input type="checkbox"/> Resultados desejáveis

2.1.1 Identifica os tipos de informação contidos em um sistema tradicional e os tipos de fontes indexadas eletronicamente

2.1.2 Seleciona apropriadamente os sistemas de recuperação de informação para pesquisar o problema/tópico baseado na investigação da sua abrangência, conteúdo, organização, e solicita ajuda para pesquisar em diferentes instrumentos, como as bases de dados, fontes de referência e outras.

2.1.3 Identifica outros métodos de pesquisa para obter a informação necessária, os quais podem não estar disponíveis por meio dos sistemas de recuperação da informação tradicionais e eletrônicos (por exemplo: necessidade de fazer entrevistas com especialistas, etc.)

<input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho

2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade.

<input type="checkbox"/> Resultados desejáveis

2.2.1 Desenvolve um plano de pesquisa apropriado aos sistemas de recuperação da informação e/ou método de pesquisa.

2.2.2 Identifica palavras-chave, frases, sinônimos e termos relacionados com a informação necessária

2.2.3 Seleciona vocabulário controlado específico como instrumento de pesquisa e identifica quando o vocabulário controlado é usado em um item registrado e executa a pesquisa com sucesso usando adequadamente o vocabulário selecionado.

2.2.4 Constrói e implementa uma estratégia de busca usando códigos e comandos de acordo com o sistema de recuperação de informação utilizado (por exemplo: a lógica <i>booleana</i> , ordem alfabética de termos, referência cruzada, etc.)

2.2.5 Utiliza a autoajuda dos sistemas de recuperação e outros meios (por exemplo: profissionais da informação) para melhorar os seus resultados.

<input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho

2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas, utilizando uma variedade de métodos.

<input type="checkbox"/> Resultados desejáveis

2.3.1 Usa vários sistemas de recuperação da informação em uma variedade de formatos (impressos e eletrônicos)

2.3.2 Distingue pelas citações os vários tipos de documentos (por exemplo: livros, periódicos, teses, etc.)

2.3.3 Utiliza vários esquemas de classificação ou outros sistemas para localizar as fontes de informação junto aos serviços de informação.

2.3.4 Utiliza serviços <i>on-line</i> ou pessoas especializadas disponíveis na instituição para recuperar a informação necessária

<input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho

2.4 A pessoa competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário

<input type="checkbox"/> Resultados desejáveis

2.4.1 Avalia quantidade, qualidade e relevância dos resultados da pesquisa para determinar sistemas alternativos de recuperação da informação ou métodos de pesquisa que ainda precisam ser usados.

2.4.2 Identifica lacunas na informação necessária face aos resultados da pesquisa

2.4.3 Revisa a estratégia de busca se for necessário obter mais informação.

<input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho

2.5 A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes

<input type="checkbox"/> Resultados desejáveis

2.5.1 Registra todas as informações com as citações pertinentes para futura referência bibliográfica

2.5.2 Demonstra compreender como organizar e tratar a informação obtida

2.5.3 Diferencia entre os tipos de fontes citadas e compreende os elementos e a forma correta de citação para os vários tipos de fontes de acordo com as normas de documentação vigentes

Padrão 3 – A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
3.1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
3.1.1 Seleciona a informação relevante baseado na compreensão das ideias contidas nas fontes de informação
3.1.2 Reformula conceitos com suas próprias palavras
3.1.3 Identifica textualmente a informação que foi adequadamente transcrita ou parafraseada
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
3.2 Articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
3.2.1 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências
3.2.2 Analisa a lógica da argumentação da informação obtida
3.2.3 Reconhece e descreve os vários aspectos de uma fonte, seus impactos e valor para o projeto de pesquisa, assim como as tendências e impactos relacionados a pressupostos de ordem cultural, geográfica ou histórica e/ou atualidade da fonte de informação
3.2.4 Demonstra a habilidade de encontrar a informação sobre a autoridade e qualificação de autores e/ou editores-produtores
3.2.5 Demonstra compreensão e habilidade para interpretar referências bibliográficas ou créditos encontrados nas fontes como meios de acessar informação precisa e válida
3.2.6 Demonstra compreensão da necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
3.3.1 Determina se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informação
3.3.2 Avalia se as fontes de informação são contraditórias
3.3.3 Compara a nova informação com o conhecimento próprio e outras fontes consideradas como autoridade no assunto para conclusões
3.3.4 Seleciona a informação que traz evidências para o problema/tópico de pesquisa ou outra informação necessária
Padrão 4 – A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
4.1 É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
4.1.1 Organiza a informação, utilizando esquemas ou estruturas diversas
4.1.2 Demonstra compreender como usar as citações ou paráfrases de um autor ou texto para apoiar as ideias e/ou argumentos (ver também 3.1.2 e 3.1.3)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
4.2 Comunica os resultados do projeto com efetividade
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
4.2.1 Utiliza adequadamente as normas de documentação e o formato e o estilo apropriados para um projeto científico (ver também 5.3.1)
Padrão 5 – A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
5.1 Demonstra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
5.1.1 Identifica e discute questões relacionadas ao livre acesso <i>versus</i> o acesso restrito e o pagamento de serviços de informação e comunicação
5.1.2 Demonstra compreensão acerca das questões ligadas ao direito nacional e internacional de propriedade intelectual e às leis de imprensa
5.1.3 Define e identifica exemplos de plágio
5.1.4 Demonstra conhecer as políticas institucionais sobre o plágio e os direitos autorais
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho

5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
5.2.1 Utiliza adequadamente os <i>passwords</i> para acesso às fontes de informação
5.2.2 Obedece às políticas institucionais de acesso às fontes de informação
5.2.3 Preserva a integridade das fontes de informação, equipamentos, sistemas e instrumentos disponibilizados para o acesso e uso da informação
5.2.4 Demonstra conhecimento do que é o plágio e como não usá-lo em suas comunicações
5.2.5 Obtém permissão para copiar textos, imagens ou sons incluídos em seu produto final
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
5.3 Indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou do resultados
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
5.3.1 Utiliza estilo e forma de linguagem e de redação apropriados, com a indicação correta e consistente das fontes consultadas
5.3.2 Identifica elementos de citação para as fontes de informação consultadas em diferentes formatos
5.3.3 Demonstra compreensão das normas de documentação recomendadas para a sua área de pesquisa/estudo

Fonte: Belluzzo (2007, p. 95-103) adaptado por Basseto (2012).

Desse modo, podemos perceber certa influência dos padrões da ACRL (2000) na elaboração dos modelos de competência em informação, os quais serão descritos de forma sintetizada a seguir.

4.2 MODELOS DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Na literatura especializada em competência em informação, são encontrados alguns modelos que visam a apresentar os principais elementos que compreendem a competência em informação. Muitos desses modelos são voltados para o contexto de pesquisa no âmbito educacional. Desse modo, apresenta-se uma breve descrição dos mesmos, de forma seletiva e que, de alguma forma, encontram-se em articulação com os propósitos desta tese, destacando aqueles que têm maior aplicação possível ao contexto brasileiro.

4.2.1 *Big6 Skills for Information Problem Solving*

Modelo desenvolvido nos Estados Unidos, em 1988, pelos bibliotecários Eisenberg e Berkowitz. É constituído por seis etapas determinadas “como essenciais ao processo de resolução de um problema de informação”, de acordo com Hatsbach (2002):

Definição da Tarefa-Objetivos: definir o problema; definir a informação necessária

Estratégias de pesquisa de informação: determinar as fontes possíveis; selecionar as melhores fontes

Localização e acesso: Localizar as fontes; localizar a informação dentro das fontes

Uso da informação: consultar (ler, escutar, tocar, olhar); extrair as informações pertinentes

Síntese : reunir as informações vindas de diversas fontes; apresentar o resultado

Avaliação: avaliar o resultado (eficácia); avaliar o processo (eficiência). (HATSBACH, 2002, p. 52)

Esse modelo possui um delineamento ao público infantil, assim como menciona a abordagem behaviorista. “A abordagem behaviorista requer que o estudante tenha certas características, aprenda e demonstre algumas habilidades específicas, para ser considerado competente em informação” (COELHO, 2009, p. 73). “Na abordagem behaviorista, a competência informacional é definida em relação a atributos e habilidades que podem ser aprendidas” (COELHO, 2009, p. 73). É um processo sistemático de resolução de problemas da informação apoiado nos processos cognitivos, que pretende capacitar os estudantes para lidar com qualquer problema, decisão ou tarefa. Nesse modelo, competência informacional é descrita como um comportamento linear e sistemático de busca de informação.

O Big6 recebe algumas críticas por ser simplificado, “com um roteiro que deve apenas ser seguido e que, portanto, tem um efeito passageiro, não oferecendo valor de prática reflexiva no processo de busca, tão importante para incentivar a aprendizagem” (COELHO, 2009, p. 74).

É preciso ressaltar que, apesar de haver a crítica, o modelo Big6 ainda é muito utilizado, e talvez seja o mais utilizado no âmbito da competência em informação.

4.2.2 Modelo de Kuhlthau: *Information, Seeking Process*

O Modelo de Kuhlthau centrou seus estudos nos indivíduos, considerando os sentimentos, pensamentos e ações ocorridos durante os processos de busca da informação no âmbito educacional. “O referido modelo foi desenvolvido em 1982, a partir de um estudo qualitativo realizado para tentar compreender como os estudantes desenvolvem suas experiências com o processo de pesquisa de informação” (BELLUZZO, 2010), o modelo de processo de busca de informação em

que o aluno aprende a identificar o que é importante para ele e constrói seu próprio entendimento.

De acordo com Crespo e Caregnato (2003, p. 250) o modelo de Kuhlthau detalha os sentimentos que são inerentes e que acompanham os indivíduos durante todas as etapas do processo de busca da informação. Cabe destacar que tal modelo possui um viés construtivista no qual se “[...] destaca o papel do aprendiz, que adota estratégias particulares de acordo com seu estilo de aprendizagem e exige o pensamento crítico”, de acordo com Coelho (2009, p. 74). A autora argumenta ainda que “[...] no caso da busca da informação, o usuário é estimulado a desenvolver o pensamento crítico, de forma que a nova informação integre a construção do seu conhecimento” (2009, p. 74).

O modelo de Kuhlthau engloba as seguintes etapas: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Garcia (2007, p. 96-97) detalha cada uma das etapas, cuja síntese é apresentada a seguir:

- *Iniciação* é quando uma pessoa percebe uma falta de conhecimento ou entendimento, os sentimentos de incerteza e apreensão são comuns.
- *Seleção* é identificar e selecionar o tópico geral para ser investigado ou a abordagem a ser procurada.
- *Exploração* é caracterizada por sentimentos de confusão, incerteza e dúvida, as quais, frequentemente, aumentam no decorrer do tempo.
- *Formulação* é o ponto decisivo do ISP, quando sentimentos de incerteza diminuem e a confiança é aumentada.
- *Coleta* é o estágio do processo quando as interações entre o usuário e as funções do sistema de informação estão mais efetivas e eficientes. Nesse momento, a tarefa é juntar a informação relacionada com o tópico focalizado.
- Na *apresentação*, sentimentos de ‘alívio’ são comuns com uma sensação de satisfação se a busca for bem sucedida, ou de decepção se ela não o for. A tarefa é completar a busca e preparar para apresentar ou, caso contrário, usar o se encontrou.

É possível observar que o modelo de Kuhlthau foca no indivíduo e sua relação com a informação, mais especificamente a busca da informação, e que essa

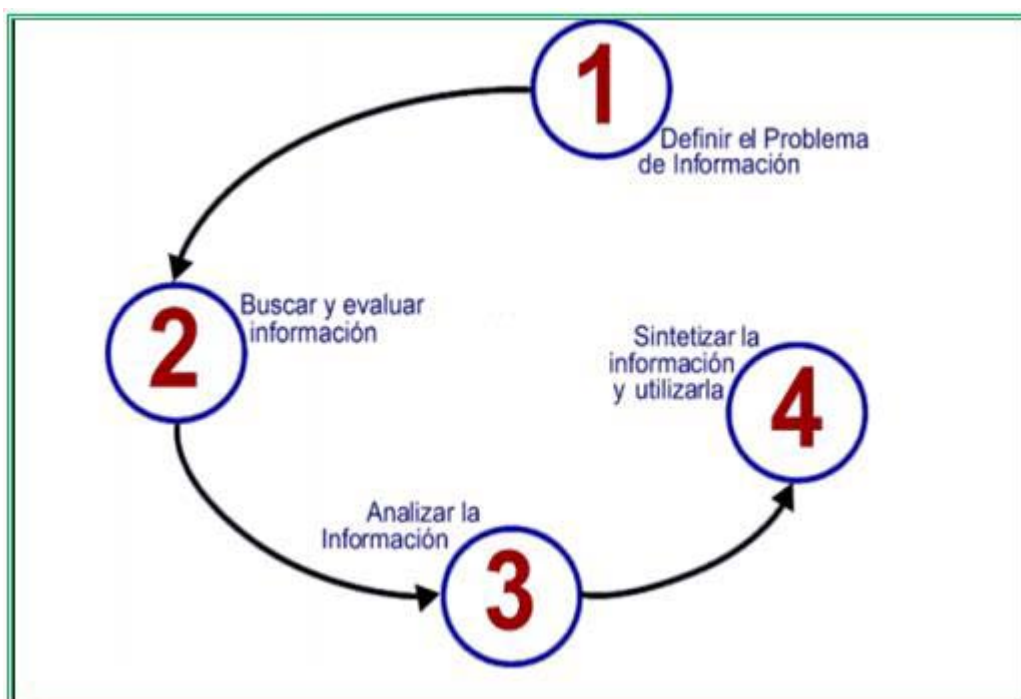
busca frequentemente é permeada pela incerteza, caracterizando, assim, o “princípio da incerteza”.

4.2.3 Modelo de Gávilan

A Fundação Gabriel Piedrahita Ueribe (FGPU), consciente da relevância da competência em informação, elaborou um modelo constituído de passos que fazem referências a processos fundamentais que estão presentes em qualquer processo de pesquisa, e que são comuns a outros modelos, (EDUTECA, 2007, tradução nossa).

O Modelo Gávilan é composto de quatro passos, cada qual constituído de subpassos, conforme representado na Figura 7.

Figura 7 – Representação do Modelo de Gávilan para o desenvolvimento da competência em informação.



Fonte: <http://www.eduteka.org/pdfdir/ModeloGavilan.pdf>

“Os passos assinalam e atendem a uma capacidade geral que o estudante deve alcançar, e os subpassos, os conhecimentos e habilidades que devem ser colocados em prática como requisito para desenvolvê-la” (EDUTECA, 2007, tradução nossa). O Modelo de Gávilan é importante pois, ao final de cada passo,

ocorre uma avaliação do mesmo, o que permite um acompanhamento constante da evolução do modelo.

Figura 8 - Passos do Modelo de Gávilan

Passo 1: Definir o problema de informação e o que necessita questionar para resolvê-lo	Passo 2: Buscar e avaliar as fontes	Passo 3: Analisar as informações	Passo 4 : Sintetizar e utilizar a informação
Subpasso 1a: elaborar uma questão inicial	Subpasso 2a: Identificar e selecionar as fontes de informação mais adequadas	Subpasso 3a: Eleger a informação mais adequada para resolver as perguntas secundárias	Subpasso 4a: Resolver a pergunta inicial
Subpasso 2a: Analisar a pergunta inicial	Subpasso 2b: Acessar as fontes de informação selecionadas	Subpasso 3b: Ler, entender, comparar e avaliar a informação selecionada.	Subpasso 4b: Elaborar um produto concreto
Subpasso 3a: Construir um plano de investigação	Subpasso 2c: Avaliar as fontes encontradas	Subpasso 3c: Responder as perguntas secundárias	Subpasso 4c: Comunicar os resultados da investigação
Subpasso 4d: Formular perguntas secundárias	Subpasso 2d: Avaliação do Passo 2	Subpasso 3d: Avaliação do Passo 3	Subpasso 4d: Avaliação do Passo 4 e do processo
Subpasso 5: Avaliação do passo 1			

Fonte: Elaborado pela autora

Ao conceber o Modelo de Gávilan como um conjunto de habilidades que podem ser avaliadas separadamente, torna-se possível ao docente estruturar as atividades focadas no desenvolvimento de uma habilidade específica própria de um dos subpassos, ou de habilidades implicadas em todo o passo (EDUTEKA, 2007, tradução nossa)²⁵. Assim, esse modelo permite que sejam trabalhados tanto pontos específicos da competência em informação como pontos de dimensão macro.

²⁵ Concebir el Modelo como un conjunto de habilidades que pueden evaluarse por separado, permite al docente estructurar actividades cortas enfocadas al desarrollo de una habilidad específica propia de uno de los subpasos o de las habilidades implicadas en todo un Paso. De este modo, el Modelo puede trabajarse en el aula de diversas maneras y no solamente mediante ejercicios que requieran realizar todos los pasos consecutivamente

4.2.4 Modelo SCONUL: Os 7 pilares

Em 1999, a SCONUL, uma associação das universidades britânicas e irlandesas, publicou o *Information Skills in Higher Education*, de grande reconhecimento no âmbito universitário. “A SCONUL caracteriza a competência em informação com um conceito amplo que incluía as destrezas ou habilidades informativas e as relacionadas com as tecnologias de informação” (RERECHO, 2010). A SCONUL desenvolveu um modelo com sete conjuntos de habilidades conhecidos como os 7 pilares de SCONUL, a saber:

Reconhecer a necessidade de informação;
Distinguir as diferentes maneiras de cobrir essa necessidade;
Construir estratégias de localização da informação;
Localizar e aceder à informação;
Comparar e avaliar a informação obtida;
Organizar, aplicar e comunicar a informação a outras pessoas, de forma adequadas a cada situação;
Sintetizar e criar a partir da informação existente, construindo novo conhecimento. (RERECHO, 2010, p. 40, tradução nossa)

Os sete pilares da IL foram apresentados através de um documento aprovado durante a *Conference of National and University Libraries*. Tal modelo direciona-se para alunos de graduação e pós-graduação no âmbito da biblioteca universitária.

Esse modelo apresenta uma interação entre os elementos que o compõem, inculcando no usuário uma progressão junto à competência desde o momento de analisar a informação necessitada até a prática de ações direcionadas à competência no decorrer do processo. Pontes Júnior e Tálamo (2008) argumentam que o modelo se alicerça em habilidades voltadas à biblioteca e também à tecnologia da informação. “O primeiro é relacionado à educação dos usuários de bibliotecas acadêmicas, o outro pode ser visto em desenvolvimento, o qual, ao longo do processo de capacitação, poderá atingir o sétimo pilar” (PONTES JÚNIOR; TÁLAMO, 2009, p.83).

Pode-se depreender, em relação aos modelos apresentados, que os mesmos focam a questão educacional e de pesquisa, até mesmo porque a maioria

se direciona para ambientes educacionais, com o suporte da biblioteca, seja escolar ou universitária.

No que tange ao contexto organizacional e de trabalho, até o presente momento não podemos afirmar que existe um modelo próprio. Entretanto, no que diz respeito ao foco central de interesse desta tese — a competência em informação nos ambientes de TV universitária —, a partir de 2006, o *Communication Studies Committee* (ACRL) elaborou, a partir do contato com uma variedade de organizações, padrões de competência em informação voltados a estudantes de jornalismo e profissionais, os quais foram adaptados à ambiência do universo pesquisado e se encontram apresentados no Quadro 7.

Os padrões foram elaborados com referência aos padrões da *ACRL Information Literacy Competency Standards* e têm como principais objetivos:

- Possibilitar a avaliação da competência em informação e competências de investigação de estudantes de jornalismo e profissionais, fornecendo um conjunto de normas e competências de avaliação.
- Promover o envolvimento do corpo docente e de bibliotecários no planejamento do currículo, nas configurações de instrução e nas consultas de pesquisa com a linguagem comum, para integrar a competência em informação ao currículo de jornalismo.

Quadro 7 – Padrões de competência em informação voltados para estudantes e profissionais de jornalismo e aplicáveis à TV universitária

Padrão 1 – Plano: Planejar que tipos de recursos você precisa, onde os encontrar, quanto tempo vai demorar para acessar as informações e quanto a aquisição pode custar
<ul style="list-style-type: none"> • Define a necessidade de informação baseada na ideia de história ou questão de pesquisa
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica uma variedade de fontes de informação para atender à necessidade de informação
<ul style="list-style-type: none"> • Considera os custos financeiros e o tempo exigido para obter informações
Padrão 2 – Encontrar: Começar sua busca utilizando estratégias de pesquisa que são eficazes e eficientes
<ul style="list-style-type: none"> • Cria e implementa estratégias de pesquisa efetivamente projetados
<ul style="list-style-type: none"> • Recupera informações online ou por meio de pessoa que utiliza uma variedade de métodos
<ul style="list-style-type: none"> • Refina os métodos investigativos e as estratégias de pesquisa

<ul style="list-style-type: none"> • Usa os registros de citação, utilizando habilidades de condutas de gestão e do uso de recursos
Padrão 3 – Avaliar para precisão e imparcialidade: Pensar criticamente sobre as informações coletadas para fatos exatos, a opinião equilibrada e a relevância
<ul style="list-style-type: none"> • Sintetiza as principais ideias da informação recuperada
<ul style="list-style-type: none"> • Avalia a credibilidade da informação recuperada
<ul style="list-style-type: none"> • Compara o novo conhecimento com o conhecimento prévio para determinar o valor agregado, as contradições ou outras características únicas da informação
<ul style="list-style-type: none"> • Valida a compreensão e a interpretação da informação por meio do diálogo com os outros
<ul style="list-style-type: none"> • Determina se a questão inicial ou ideia da história deve ser revista
Padrão 4 – Criar e modelar: Escrever a história, pela síntese da informação recolhida
<ul style="list-style-type: none"> • Sintetiza a informação que foi reunida para o planejamento e a criação de uma história ou de um produto de pesquisa
<ul style="list-style-type: none"> • Revê o processo de desenvolvimento para a história ou o produto de pesquisa
<ul style="list-style-type: none"> • Apresenta a história ou projeto de pesquisa de audiência com efetividade
Padrão 5 – Ética: Aplica-se às normas profissionais em todo o processo de pesquisa
<ul style="list-style-type: none"> • Compreende as questões éticas, jurídicas e socioeconômicas em torno da informação e da tecnologia
<ul style="list-style-type: none"> • Segue as leis, os regulamentos, as políticas institucionais e de etiqueta em torno do uso ético da informação
<ul style="list-style-type: none"> • Cita o trabalho dos outros e procura permissão quando exigida

Fonte : Adaptado de ACRL(2006).

Ao passo que a função jornalística engloba a apuração de fatos com intuito de levar informação e entretenimento à sociedade, e promover a cidadania, os padrões apresentados são importantes tanto ao contexto de estudantes quanto ao de profissionais de jornalismo, pois servem de norteadores para que estudantes, profissionais e pesquisadores nessa área possam exercer suas atividades de uma forma assertiva, explorando o máximo do arcabouço informacional que abarca a sua profissão.

Uma das questões de importância para o nosso contexto, uma vez que a legislação brasileira em termos de direitos autorais e *copyright* e outras condições que também envolvem a ética na comunicação massiva ainda carecem de atualização em razão das transformações sociais que estão em curso e suas implicações, referem-se ao padrão 5. Para Mata e Casarin (2011), observando-se as

mudanças ocorridas nas formas de disseminação e acesso à informação em diversos ambientes e, principalmente, pelo acesso por meio das TIC, as questões éticas devem ser enfatizadas e debatidas, visto que trazem consigo diversas consequências. Essas autoras também ressaltaram que “[...] no Brasil, as normas produzidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) são consideradas um dos instrumentos de trabalho mais importantes dos bibliotecários” (p. 125), e enfatizaram que “[...] especificamente, a norma de referências (NBR 6023:2002), que estabelece os elementos a serem constituídos em referências e as convenções para transcrição e apresentação da informação originada do documento e outras fontes de informação” (p. 125), ou seja, são uma forma de possibilitar a recuperação e a disseminação de informações, apresentando relação direta com os direitos autorais.

Para Stumpf (2010, p. 1), “uma profunda influência nas normas, princípios e valores que norteiam a vida social dos indivíduos, bem como dos pesquisadores, dos profissionais da informação e dos usuários de unidades de informação” também deve ser repensada. Nesse sentido, é importante que seja explorada em novos estudos e pesquisas a interdisciplinaridade do jornalismo com a Ciência da Informação, justamente para propiciar que esse profissional desenvolva ao máximo a competência em relação à informação e que possa efetuar trabalho integrado com os bibliotecários para a qualidade desejada nos processos comunicacionais.

O que se pode perceber, entretanto, no que se refere aos modelos apresentados, é que a maioria tem como fundamentação os padrões de competência em informação desenvolvidos pela *American Library Association (ALA)* e readaptados às questões de educação superior pela *Association of College & Research Libraries (ACRL, 2000, 2011)*, sendo uma área que ainda requer a formação de base teórica consistente e com valor agregado no contexto brasileiro.

4.3 AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Ao abordar a avaliação da competência em informação, é preciso pensar na avaliação de forma macro, ou seja, não somente avaliar o desenvolvimento das competências de determinados sujeitos, mas também todo o programa, todos os passos demandados nesse contexto, pois somente assim é possível afirmar se a implantação de um programa de desenvolvimento dessa competência obteve êxito

ou não, quais são os pontos a serem melhorados etc., uma vez que, ao trabalhar a competência em informação, em qualquer contexto, estamos lidando também com o cenário de aprendizagem dos sujeitos envolvidos e, desse modo, por meio da avaliação é possível verificar como se deu também esse processo de aprendizagem.

Assim:

A avaliação da competência informacional envolve duas vertentes: a avaliação da aprendizagem dos estudantes e a avaliação do programa. A avaliação permite verificar: se o programa foi bem sucedido, se os objetivos estabelecidos foram alcançados, se houve a aquisição de competências informacionais pelos estudantes, o desempenho dos instrutores e demais membros envolvidos e as implicações para a instituição. (MATA, 2012, p. 142)

Dessa forma, avaliar a competência em informação consiste em uma ação ininterrupta integrada ao processo educativo, com objetivo de propiciar informações para melhorar todo o processo, a conduta e os métodos a serem utilizados em um programa de desenvolvimento de competências (ARENAS, 2007, p. 215, *apud* SANTOS, 2011, p. 51).

Complementando a afirmação supracitada, Mata (2012, p. 143) argumenta que a avaliação da competência em informação consiste

Na mensuração de um conjunto de habilidades, destrezas, atitudes, condutas e conhecimentos dos indivíduos relacionados à informação, com a finalidade de identificar os pontos fortes e fracos no processo de ensino-aprendizagem a respeito do universo informacional e seus processos junto aos estudantes e seu impacto na instituição. Levando-se sempre em consideração que a avaliação deve fazer parte de um ciclo, sendo contínua e sistemática.

Dessas afirmações decorre a compreensão de que o processo de avaliação de competência em informação deve englobar a participação de todos os envolvidos, o que reforça o argumento de que o bibliotecário e os demais profissionais envolvidos devem atuar em conjunto no que diz respeito ao desenvolvimento dessa competência, atuando em equipe.

De acordo com Mata (2012), foi publicada pela ACRL (2005) uma agenda de pesquisa de instrução bibliográfica e de competência em informação e, dentre as sessões principais no que tange à avaliação da competência em informação, alguns aspectos devem ser considerados:

a) a avaliação dos programas e dos professores: é uma componente fundamental na hora de determinar a importância dos programas, das atividades, das técnicas utilizadas no processo educativo e para descobrir as áreas que requerem atenção; b) a classificação dos resultados de aprendizagem: fornece a mensuração de dados tanto para o professor quanto para o aluno, mostrando para ambos o seu aproveitamento; c) a transferibilidade: consiste na divulgação/reaplicação dos modelos de programas que obtiveram sucesso em algumas instituições, o que é importante para estimular a colaboração e para desenvolver parâmetros com base nas melhores práticas já realizadas. (MATA, 2012, p. 144)

No contexto da avaliação da competência em informação, destacam-se três tipos publicados pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA): avaliação diagnóstica, somativa ou formativa, as quais têm como objetivo “[...] apontar, acompanhar e possibilitar a apropriação de aspectos que devem ser trabalhados nos programas de competência e no aproveitamento do discente, indicando a necessidade de adaptação e aperfeiçoamentos”, como argumenta Santos (2011, p. 51).

“A avaliação diagnóstica é aquela realizada no início de um curso, período letivo ou unidade de ensino, com a intenção de constatar se os alunos possuem os conhecimentos e habilidades imprescindíveis para as novas aprendizagens”, de acordo com Mata (2012, p. 148). Ou seja, na avaliação diagnóstica, espera-se prospectar quais habilidades e conhecimentos os sujeitos já possuem, o que propicia um melhor delineamento das atividades a serem desenvolvidas posteriormente.

Por outro lado, avaliação formativa tem a “[...] função de controle, é realizada no decorrer de um programa com o intuito de verificar se os alunos estão atingindo os objetivos previstos”, conforme defende Mata (2012, p. 148). Nessa avaliação, é possível perceber a existência de erros no decorrer do programa, o que auxilia a conhecer os pontos fortes e fracos no processo de aprendizagem, bem como a readequar os procedimentos para que os objetivos propostos sejam alcançados.

Por fim, a avaliação somativa “[...] tem função classificatória, realiza-se ao final de um curso, e consiste em classificar os alunos de acordo com níveis de aproveitamento”, Haydt (2002), citada por Mata (2012, p. 148). Ou seja, verificar o grau de aproveitamento do estudante ao final de um curso, e quais habilidades foram adquiridas. A avaliação somativa contribui para “[...] identificar se um programa de competência informacional deve ser suspenso ou ter continuidade, e também

para verificar até que ponto seus objetivos e metas foram alcançados” (MATA, 2012, p. 148).

Nota-se que, por meio dos três tipos de avaliação, é possível verificar a eficiência de um programa de competência em informação em seus variados momentos, o que propicia um melhor acompanhamento do programa desde sua implantação, seja no contexto escolar ou em qualquer outro similar.

Obviamente, para haver uma avaliação, é necessário algum tipo de instrumento. No que concerne aos instrumentos de avaliação da competência em informação, estes “[...] devem ser condizentes com o tipo, com o nível de avaliação, com a metodologia e com as teorias de aprendizagem utilizadas no decorrer do programa”, como argumenta Mata (2012, p. 149). O Quadro 8 elenca alguns dos instrumentos utilizados para avaliação da competência em informação.

Quadro 8 – Principais instrumentos para avaliação da competência em informação

Instrumentos	Características
Survey	Podem produzir resultados mais representativos da população que está sendo pesquisada do que outras técnicas, por coletar mais dados do que elas. Essa característica é importante quando se pretende trabalhar uma população ampla, pois facilita a organização dos dados em larga escala
Entrevista	Podem conduzir resultados mais intensos e ricos, e são efetivadas nos estudos das percepções e sentimentos dos participantes dos programas. No entanto, as entrevistas consomem muito tempo. Existem três tipos de entrevistas: a informal, a guiada e a aberta
Grupo focal	É uma entrevista face a face com um grupo, que pode ter de seis até 20 pessoas, e foca um assunto ou tópico específico. Pode durar de cerca de vinte minutos a uma hora e meia. Este tipo de técnica qualitativa tem sido cada vez mais frequente nas pesquisas realizadas em bibliotecas
Testes de Conhecimento	Focam os conteúdos trabalhados durante o programa, de forma a identificar os conceitos que os estudantes aprenderam. O número de questões é variável: pode ser pequeno mas em alguns casos é compreensível que seja relativamente extenso. Em um programa de competência informacional pode ser apropriado aplicar um pré e pós teste para avaliar melhor os resultados
Mapa Conceitual	É uma representação gráfica da forma como as pessoas organizam seu conhecimento. Ele oferece oportunidades únicas para ajudar os estudantes a integrar conceitos novos à sua base de conhecimentos prévios sobre o processo de busca, avaliação e uso da informação.
Portfólios	Coleção de trabalhos reunidos sobre um tema ou período. Para os bibliotecários, eles oferecem uma rara oportunidade de lançar um olhar inclusivo sobre as competências informacionais de estudantes e sobre o desenvolvimento dessas habilidades no decorrer do programa
Lista de Verificação	Lista que guia os estudantes ao longo de suas tarefas, inclui as dificuldades, etapas, níveis ou situações em que é necessário possuir atenção. Elas podem ser aplicadas no início do programa, de modo a orientar os estudantes em suas tarefas relacionadas à competência informacional
Rubricas	É um monitoramento estruturado que busca guiar o estudante para alcançar

	um desempenho melhor. Pode incluir uma lista de atributos que os estudantes devem realizar em suas atividades de aprendizagem
Análise de bibliografias (referências)	Refere-se à quantidade de referências produzidas pelos estudantes em seus trabalhos. Tem por finalidade verificar a utilização de variadas fontes de informação e sua relevância e confiabilidade
Auto Avaliação	Permite aos alunos verificarem os seu próprios erros, tendo a oportunidade de corrigi-los. Considera-se um método secundário utilizado junto com outro instrumento mais objetivo
Dialogar	Uma técnica baseada na discussão com os aprendizes, entre os aprendizes ou entre a classe inteira. Permite apresentar e discutir oralmente o processo de desenvolvimento de habilidades em informação. Pode ser aplicada no decorrer do programa

Fonte: Mata (2012, p. 15) Adaptado de Laú (2006), Radcliff *et. al.*

Verifica-se uma variedade de instrumentos que podem ser utilizados para avaliação da competência em informação e contribuem para a implantação de programas de competência. Cabe ressaltar que existem instituições especializadas no desenvolvimento de instrumentos de avaliação da competência informacional, por exemplo: o Projeto SAILS (*Standardized Assessment of Information Literacy Skills*); o Projeto TRAILS (*Tool for real-time assessment information literacy skills*); e o ILT (*Information Literacy Test*), as quais elaboram instrumentos voltados para aplicação em escolas ou universidades, de acordo com Mata (2012, p. 151). Entretanto, tais instrumentos podem ser adaptados a outros cenários que não só o contexto escolar, desde que respeitadas as características do ambiente a ser aplicado.

Pelo exposto, é possível compreender, ainda que de forma breve, a relevância de se avaliar a competência em informação, desde o momento de implantação do programa até o momento de sua finalização, ressaltando o caráter cíclico e sistemático dessa avaliação.

Outro elemento importante a ser abordado no que tange à competência em informação são as manifestações sobre tal competência nos mais diversos países, ou seja, verificar qual a postura adotada por alguns países em relação às questões que envolvem a competência em informação. Podem-se encontrar essas contribuições em manifestos ou declarações voltadas para esses cenários.

4.4 DECLARAÇÕES E MANIFESTOS SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

No contexto da discussão sobre competência em informação, algumas declarações foram elaboradas, dentre elas, a Declaração de Praga (2003), a Declaração de Alexandria (2003), a Declaração de Toledo (2006), o Manifesto de

Paramillo (2010), a Declaração de Murcia (2010), a Declaração de Maceió (2011), a Declaração de Havana (2012) e a Declaração de Moscou (2012) e o Manifesto de Florianópolis (2013). Nesse sentido, a seguir, uma breve explanação sobre o conteúdo de tais declarações e manifestos.

4.4.1 DECLARAÇÃO DE PRAGA (2003) E DECLARAÇÃO DE ALEXANDRIA (2003)

A criação de uma sociedade da informação, é crucial para o desenvolvimento de nações e comunidades, instituições e indivíduos do século XXI. Neste contexto, a competência em informação contribui para lidar com a informação de modo a resolver questões ou problemas. O documento Praga, deixa evidente que a alfabetização informacional é pré-requisito para participar efetivamente na dita sociedade e faz parte dos direitos básicos da humanidade para um aprendizado ao longo da vida

A “alfabetização informacional”, então, contribuiria para a consolidação da Sociedade da Informação. No entanto, era preciso promover o acesso à informação e à educação no uso efetivo das tecnologias de informação e comunicação. O texto ressalta a necessidade dos governos atuarem em prol da superação da restrição ao acesso às tecnologias digitais mediante à promoção da “alfabetização informacional cidadã”. Para tanto a competência em informação deve ser parte integrante da educação podendo contribuir decisivamente para o cumprimento das metas e objetivos de desenvolvimento das Nações Unidas em relação à Declaração dos direitos humanos universais

A Declaração de Alexandria (2003) situa a competência em informação como cerne da aprendizagem ao longo da vida, uma vez que qualifica as pessoas, independente da sua classe e condição social, a lidarem com a informação de maneira eficaz visando alcançar suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais.

A competência em informação é qualificada como a competência para reconhecer a necessidade de informação, localizar, avaliar, aplicar e criar informação dentro de contextos sociais e culturais; para formar indivíduos e grupos sociais capazes de enfrentar os desafios que se encontram em uma realidade de

muitas desigualdades. A declaração preconiza que a competência em informação enquanto um direito humano, deve ser discutida como uma política multilateral.

Assim, o documento expõe que as responsabilidades pela garantia da alfabetização informacional ao longo da vida de uma forma universal, deve englobar níveis governamental, institucional, empresarial, civil, profissional, propiciando com que a competência em informação possa integrar a educação e todos os processos formativos e se tornar o instrumental necessário para grupos minoritários.

4.4.2 Declaração de Toledo – ALFIN (2006)

A Declaração de Toledo divulga a noção de que a “alfabetização informacional” é alcançada num esforço de todo um país, e propõe a discussão de pontos principais para a construção de uma agenda nacional (Espanha).

Dentre esses pontos, destacam-se a elaboração de um marco teórico e um modelo das competências fundamentais que devem ser incluídas na competência informacional. Outro destaque é a elaboração de proposta curricular de competência em informação que esteja de acordo aos contextos bibliotecários, disciplinares e de aprendizagem conforme os segmentos da população a serem atingidos. Enfatiza ainda, a criação de um site na internet como centro de recursos e de discussão e iniciativas que se desenvolverem em favor da competência informacional.

Também se sobressai nessa declaração a definição da função e da atuação das diferentes instituições em prol da competência em informação e aprendizagem ao longo da vida, em nível nacional, visando à participação nos organismos internacionais dedicados ao tema.

A declaração também ressalta a preocupação de formar uma rede institucional de cooperação da competência em informação, formalizando diretrizes que orientam as instituições a alcançarem esse objetivo. Nesse sentido, enfoca que os profissionais da informação devem trabalhar a interação entre teoria e prática profissional numa perspectiva de troca de experiências entre os centros de informação. Por fim, a declaração faz menção a instituições, organismos e profissionais interessados na competência em informação para potencializar suas ações.

4.4.3 Manifesto de Paramillo – San Cristóbal Venezuela (2010) e Declaração de Múrcia (2010)

O Manifesto de Paramillo se destaca por defender a inserção da competência em informação na educação formal e informal dentro da Venezuela. Nesse sentido, recomenda o tema – competência em informação - como eixo transversal em programas de pós-graduação com o intuito de formar continuamente pessoal acadêmico e de pesquisa especializado. O manifesto afirma que as bibliotecas devem ser responsáveis pela capacitação de formadores em competência em informação nas universidades e em centros de pesquisa em todo o país. Para o manifesto, as bibliotecas são espaços sociais idôneos que podem facilitar e apoiar o desenvolvimento de habilidades e competências nos cidadãos por meio de programas de competência em informação, bem como outras atividades.

As universidades e os institutos de pesquisa encontram-se como elementos importantes na sensibilização da educação básica e média, num esforço de incluir nos seus currículos a competência em informação a fim de desenvolverem habilidades nos estudantes.

Já a Declaração de Múrcia assume que a biblioteca pública e os profissionais dessas instituições são promotores de causas sociais e educativas, o que rompe com a imagem da biblioteca e dos bibliotecários como guardiões apolíticos da informação. Assim, enfatiza a função social educativa das bibliotecas, bem como de apoio às pessoas e comunidades em qualquer momento, enfocando o poder das bibliotecas no que concerne à capacitação para o trabalho e aprendizagem permanente na promoção e na geração de oportunidades para as pessoas.

O documento enfoca que a aprendizagem ao longo da vida deve ser encarada como um serviço fundamental das bibliotecas públicas e que para cumprir seu papel social, devem realizar parcerias com instituições voltadas às ações de inclusão e bem estar direcionadas aos grupos marginalizados.

4.4.4 Declaração de Maceió (2011) e Declaração de Havana (2012)

A Declaração de Maceió deixa explícito que em uma sociedade mediada pela informação é necessária a formação para o desenvolvimento das competências

em informação visando atender às demandas informacionais que emergem neste cenário. Nesse sentido, destaca a importância das bibliotecas escolares como instrumento inicial de desenvolvimento da competência em informação nos indivíduos, para que a partir de uma formação basilar, tenham maiores chances de desenvolverem outras habilidades relativas à informação ao longo da vida

Destaca que os projetos políticos-pedagógicos em Biblioteconomia e Ciência da Informação devem integrar conteúdos voltados à competência em informação e que a promoção e desenvolvimento da competência em informação deve ser uma ação conjunta de bibliotecas, instituições, organismo e profissionais da informação, de forma local, regional, nacional e internacional.

No que concerne à Declaração de Havana, são apresentadas quinze ações para desenvolver o alcance da competência em informação, principalmente por intermédio das iniciativas de formação. Verifica-se nessas ações a preocupação em dar prosseguimento com programas de formação em competência em informação. Tais programas devem ser desenvolvidos de acordo com o perfil dos grupos a serem apoiados.

A declaração preconiza a inclusão da competência em informação nos currículos escolares. É necessário a universalização da competência em informação, para tanto, é demandado um esforço e trabalho colaborativo entre os profissionais da informação, educadores, informáticos, comunicadores, ou outros profissionais vinculados a programas de formação nessas competências. Dessa forma, a formação para a competência em informação deve ser transversal em todos os contextos: no âmbito educacional, profissional, cultural. Assim, destaca-se ser importante a formação dos profissionais da informação, para que seja possível atuarem como líderes e capacitadores em relação à competência em informação

Em síntese as ações elencadas pela Declaração de Havana propõem o fortalecimento do trabalho colaborativo de forma macro, abarcando todas as instâncias: locais, nacionais e regionais, como forma de promover pesquisas, bem como experiências práticas com enfoque inter e transdisciplinar ao que concerne à competência em informação. A competência em informação é compreendida como elemento essencial às pessoas no cenário informacional e tecnológico da dita Sociedade da Informação.

4.4.5 Declaração de Moscou sobre Competência Midiática e em Informação (2012)

A declaração foi produzida de forma colaborativa, com a participação de quarenta países. Destaca-se que além de acrescentar a expressão midiática à competência, enumera as barreiras ainda existentes para que os indivíduos atinjam as habilidades e competências para buscar, avaliar criticamente e criar nova informação ou conhecimento.

A Competência Midiática e em Informação é um pré-requisito para o desenvolvimento sustentável e aberto das Sociedades do Conhecimento plurais, inclusivas e participativas, que agregam as instituições, organizações, comunidades e indivíduos que as compõem. Possui por definição uma combinação de conhecimentos, atitudes, habilidades e práticas necessárias para acessar, analisar, avaliar, usar, produzir e comunicar informação e conhecimento de maneira criativa e ética, com respeito aos direitos humanos e às leis.

Assim, os indivíduos info-mídia competentes são aqueles capazes de usar diversos meios, fontes de informação e canais em sua vida privada, vida profissional e pública. Eles compreendem todo o processo informacional, desde a questão da busca quanto do acesso à informação, bem como da criação da mesma e os papéis, responsabilidades e funções dos meios de comunicação, fornecedores de informação e instituições de memória. Os indivíduos info-mídia competentes podem analisar informações, mensagens, crenças e valores transmitidas através da mídia e por qualquer tipo de produtores de conteúdo.

Nesse sentido, competência info-midiática transpõe a questão da informação e das tecnologias de comunicação para abranger o aprendizado, o pensamento crítico e habilidades de interpretação que atravessam e vão além das fronteiras profissionais, educacionais e sociais, abarcando todos os tipos de mídia e suportes informacionais.

Em síntese, foram elencadas as seguintes propostas: integrar a competência midiática e em informação em todas as políticas nacionais educativas e culturais de formação. Delegar informações, desenvolver capacidades e promover a colaboração entre os diferentes atores sociais. Integrar a competência midiática e em informação

nos currículos educacionais, inclusive elaborar sistemas de avaliação em todos os níveis de educação e desenvolver e implementar padrões de competência.

4.4.6 Manifesto de Florianópolis sobre a Competência em Informação e as populações vulneráveis e minorias

Em 9 de julho de 2013, foi realizado o II Seminário “Competência Em Informação: Cenários E Tendências”, durante o XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. A discussões do citado seminário culminaram na elaboração do Manifesto de Florianópolis sobre a Competência em Informação e as populações vulneráveis e minorias.

O Manifesto preconiza a competência em informação enquanto fator crítico e condicionante ao desenvolvimento social, cultural e econômico, destacando a necessidade de reavaliação de políticas voltadas às populações vulneráveis/minorias, as quais são entendidas

[...] como sendo aquelas que se encontram em situações de discriminação, intolerância e fragilidade e que estão em desigualdade e desvantagem na sociedade atual, principalmente, em relação às questões que envolvem o acesso e uso da informação para a construção de conhecimento, identidade e autonomia a fim de permitir a sua efetiva inclusão social (MANIFESTO FLORIANÓPOLIS, 2013).

Assim, o Manifesto preconiza uma extensão da competência em informação a contextos pouco explorados no âmbito da discussão da mesma, inserindo a questão da competência em informação enquanto um direito fundamental do ser humano e para fazer valer tal direito determinadas responsabilidades e ações são requeridas, conforme são demonstradas no Quadro 9.

Quadro 9 – Responsabilidades e Ações/Recomendações para o profissional da informação no âmbito da competência em informação

Responsabilidades	Ações/recomendações
<p>Responsabilidade dos profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transformação e promoção da mudança. - Sensibilização e conscientização (local e pública) dos pares para a importância da Competência em Informação. - Inserção do desenvolvimento da Competência em Informação em sua formação de forma transversal e 	<p>Ações/recomendações para os profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Executar ações sociais e assumir papel de educador, criando demandas para a esfera pública. - Atuar junto às comunidades (populações vulneráveis e minorias) para produzir conteúdo informacionais sobre sua história, cultura e

<p>institucionalizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliação da qualidade da informação e disseminação em qualquer contexto. - Educação/capacitação dos usuários para o acesso, avaliação e uso da informação. - Atuação no combate à contra informação e sensibilização dos governos para a ética no acesso e disponibilização da informação. - Desenvolvimento da dimensão política em si e nas comunidades e promoção do equilíbrio da dimensão técnica com as demais dimensões da Competência em Informação. - Promoção da diversidade de conteúdos ideológicos visando a propiciar a Competência em Informação nos cidadãos (análise e crítica). - Monitoramento das informações públicas. - Posicionamento perante a legislação da classe e sua inter-relação com a Competência em Informação. 	<p>meio social.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elaborar produtos e serviços especiais/customizados para atender demandas de informação das populações vulneráveis e minorias. - Atuar em parceria com outras áreas como a comunicação e a mídia. - Efetuar parceria e trabalhar de forma cooperativa com as instituições representativas das comunidades locais. - Promover ações para a mudança de políticas institucionais. - Fomentar o senso crítico com a modificação da lógica dos processos de educação/capacitação nas unidades de informação. - Adotar uma postura pró-ativa e “sair da biblioteca”.
<p>Responsabilidade do movimento associativo/órgãos representativos de classe</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desenvolvimento da competência profissional. - Formação de lideranças com foco na Competência em Informação. - Envolvimento das associações de classe e especializadas para atuar junto às unidades de informação. - Divulgação de boas práticas e articulação com o social. - Fomento do compartilhamento e do trabalho em rede. - Criação de repositórios da profissão. 	<p>Ações/recomendações para o movimento associativo/órgãos representativos de classe</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atuar diretamente junto ao poder público (Executivo/Legislativo) visando estabelecer políticas públicas e atuação fortalecida. - Criar mecanismos de ação para desenvolver a competência profissional. - Monitorar o ambiente de informação no contexto nacional. - Criar um observatório da profissão. - Prover debates e fóruns públicos. - Prover ação de intercâmbio/interlocução com os órgãos governamentais.
<p>Responsabilidade das instituições públicas/governamentais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração e cumprimento de políticas públicas voltadas à Competência em Informação. - Valorização do professor, do funcionalismo público e das áreas de educação, saúde e segurança pública. - Criação de legislação específica para as bibliotecas e para o acesso e uso da informação que permitam o desenvolvimento da Competência em Informação. - Criação de voluntariados de distintas especialidades para informar ao público diverso em questões atuais e importantes em vários âmbitos: saúde, educação, política, trabalho, segurança e outros. 	<p>Ações/recomendações para as instituições públicas/governamentais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar legislação específica envolvendo a área da informação e que possa atender às demandas locais, regionais e, em especial as populações vulneráveis e minorias. - Capacitar docentes e funcionários públicos para desenvolverem a Competência em Informação e estarem aptos a atender às necessidades de informação das populações vulneráveis e minorias.
<p>Responsabilidade das instituições privadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuir para os ajustes necessários à legislação e às políticas públicas. - Estabelecer parcerias/alianças a fim de elaborar e aplicar instrumentos voltados às necessidades de informação das populações 	<p>Ações/recomendações para as instituições privadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoiar ações e projetos de unidades de informação que envolvam o desenvolvimento da Competência em Informação, em especial, no que diz respeito às populações vulneráveis e minorias.

vulneráveis e minorias facilitando e permitindo o desenvolvimento da Competência em Informação.	
-------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Fonte: Adaptado de Manifesto de Florianópolis sobre a Competência em Informação (2013)

Dessa forma, pode-se dizer que o Manifesto convoca todos os seguimentos da sociedade para atuarem de forma conjunta em cooperação para a elaboração de políticas e ações que visam à discussão e ao desenvolvimento da competência em informação junto às populações vulneráveis, destacando nesse ínterim a atuação do profissional da informação de forma ativa e participativa, convocando-o a sair da zona de conforto de seu local de trabalho. Em suma, o Manifesto de Florianópolis se faz importante na medida em que busca conscientizar todos os segmentos da sociedade para o debate da competência em informação não expondo tal responsabilidade somente aos profissionais da informação.

Em síntese, observa-se que tem havido a preocupação de diferentes países com as questões que envolvem a competência em informação e, dentre elas, em decorrência do foco de atenção desta tese estar relacionado com a mídia e com os processos comunicacionais em interação com o acesso e uso da informação de forma inteligente e a construção de conhecimento na sociedade contemporânea, entende-se ser importante destacar a estreita relação existente entre a competência em informação e a competência midiática, esta última enquanto uma das vertentes da primeira.

4.5 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E COMPETÊNCIA MIDIÁTICA

No que tange à competência em informação e à competência midiática, existe uma interligação e relação entre os conceitos, o que nos leva a pressupor que ambas centram-se em conceitos próximos, mas com enfoques distintos. Vale ressaltar que:

A competência midiática e informacional é definida como as competências essenciais — habilidades e atitudes — que permitem aos cidadãos interagir com os meios de comunicação e outros provedores de informação de maneira eficaz e desenvolver o pensamento crítico e as atitudes para a aprendizagem ao longo da vida para a socialização colocando em prática a cidadania ativa. (WILSON, 2012, p. 16, tradução nossa)²⁶

²⁶ La alfabetización mediática e informacional es definida como las competencias esenciales –habilidades y actitudes– que permiten a los ciudadanos interactuar con los medios de comunicación y otros proveedores de información de manera eficaz y desarrollar el pensamiento crítico y las aptitudes para el aprendizaje a lo largo de la vida para la socialización y la puesta en práctica de la ciudadanía activa (WILSON, 2012, p.16).

Wilson (2012) elenca alguns elementos sobre as competências midiática e informacional, a saber:

A competência midiática e informacional está relacionada com o processo de entendimento e uso dos meios de comunicação e outros provedores de informação, assim como com as tecnologias de informação e comunicação; Está vinculada com a ajuda aos professores e estudantes para o desenvolvimento de uma compreensão crítica e informada sobre como operam diferentes meios de comunicação e as tecnologias, sobre como podem os atores educativos fazer uso deles, sobre como se organiza a informação e se criam significados nos meios de comunicação e sobre como avaliar a informação que transmitem;
A competência midiática e informacional também envolve o uso ético dos meios, da informação e da tecnologia, assim como a participação democrática e o diálogo intercultural;
É por sua vez, uma área de conteúdo e uma forma de ensinar e aprender. Não se trata de uma aquisição de habilidades técnicas, compreende também o desenvolvimento de marcos e abordagens de sentido crítico (WILSON, 2012, p.16, tradução nossa).²⁷

Sobre esse ponto, Dudziak (2010), apoiada em Miyake (2005), argumenta que, no que concerne à competência midiática, esta é resultante da “convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizados em relação ao uso e à compreensão dos meios e processos de comunicação de massa, que ocorre em estados avançados de desenvolvimento da sociedade” (2010, p. 11). A competência midiática teve seu surgimento enquanto campo de pesquisa nos anos 60 e 70, com foco de estudos direcionados aos meios de comunicação de massa (MACLUHAN, 1964; IML, 2008; MARTENS, 2010).

Vale lembrar que:

Do ponto de vista da competência em informação, até o final da década de 90 o foco das pesquisas e práticas ainda se mantinha no comportamento informacional e nas atividades de busca e uso da informação. Somente em meados dos anos 2000, os estudos da competência informacional passaram a ser abordados do ponto de vista das atividades de

²⁷ La MIL está relacionada con el proceso de entendimiento y uso de los medios de comunicación y otros proveedores de información, así como con las tecnologías de la información y la comunicación. Está vinculada con la ayuda a los profesores y a los estudiantes para el desarrollo de una comprensión crítica e informada sobre cómo operan diferentes medios de comunicación y las tecnologías, sobre cómo pueden los actores educativos hacer uso de ellos, sobre cómo se organiza la información y se crean significados en los medios de comunicación, y sobre cómo evaluar la información que ellos transmiten. La alfabetización mediática e informacional también involucra el uso ético de los medios, de la información y de la tecnología, así como la participación democrática y el diálogo intercultural. Es, a la vez, un área de contenido y una forma de enseñar y aprender; no se trata solo de la adquisición de habilidades técnicas, sino que comprende también el desarrollo de marcos y acercamientos de sentido crítico (WILSON, 2012, p.16)

comunicação. Por outro lado, as pesquisas a respeito da comunicação, da mídia e do desenvolvimento da competência midiática remontam à década de 70, concentrados na análise dos processos comunicacionais e disponibilização de informação, a partir do uso de diferentes mídias (DUDZIAK, 2012, p.27-28).

Atualmente, embora ainda se concentre nessa análise, é um campo de estudos que se ampliou, abrangendo inclusive aspectos de etnografia e antropologia digital. Portanto:

Enquanto a competência em informação está centrada no processo investigativo que se renova constantemente e modifica o sujeito nesta trajetória, a competência midiática centra-se mais nas formas de acesso, análise, avaliação e criação de mensagens em diferentes meios (DUDZIAK, 2010, p.11).

O que se pode perceber da afirmação de Dudziak é que o arcabouço da competência em informação delinea-se de forma ampla, enquanto a competência midiática tem um enfoque específico, qual seja os meios de comunicação de massa. Wilson (2012, p.19, tradução nossa) argumenta que a competência midiática e em informação também “inclui uma conscientização sobre o direito ao acesso à informação, assim como a importância do uso ético das tecnologias da informação para comunicar-se com os outros”²⁸

Como forma de elucidar as convergências e divergências entre esses dois campos, Dudziak (2010) apresenta uma comparação original da autora, como é possível visualizar pelo Quadro 10.

Quadro 10 – Comparação entre Competência em Informação e Competência Midiática

Competência em Informação	Competência Midiática
<ul style="list-style-type: none"> • Mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionados à informação: necessidade, busca e uso, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Processos investigativos, pesquisa <ul style="list-style-type: none"> • Leitura e escrita (redação) • Manipulação de dados e informações • Produção e disseminação <ul style="list-style-type: none"> • Preservação e reuso 	<ul style="list-style-type: none"> • Resulta da convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizados em relação ao uso e compreensão: <ul style="list-style-type: none"> • Meios e processos de comunicação de massa • Uso crítico e contextual dos meios de comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Uso das TIC • Produção e efeitos da mídia <ul style="list-style-type: none"> • Convergência midiática

Fonte: Adaptado de Dudziak (2010)

²⁸ La alfabetización mediática e informacional también incluye una concienciación sobre el derecho al acceso a la información, así como la importancia del uso ético de las tecnologías de la información para comunicarse con los otros (WILSON, 2012, p.12).

Por um lado, a competência em informação enfatiza a importância do acesso à informação e a avaliação do uso ético dessa informação. A competência midiática enfatiza a capacidade de compreender as funções da mídia, de avaliar como essas funções são desempenhadas e de engajar-se racionalmente junto às mídias com vistas à auto expressão (WILSON, 2013, p.18) (Quadro 11).

Quadro 11 – Elementos da competência em informação e da competência midiática

Competência em Informação	Competência Midiática
<ul style="list-style-type: none"> • Definição e articulação de necessidades informacionais • Localização e acesso à informação • Organização da informação • Uso ético da informação • Comunicação da informação • Uso das habilidades de TIC no processamento da informação 	<ul style="list-style-type: none"> • Compreensão do papel e das funções das mídias em sociedades democráticas • Compreensão das condições sob as quais as mídias podem cumprir suas funções • Avaliação crítica do conteúdo midiático à luz das funções da mídia • Compromisso junto às mídias para a autoexpressão e a participação democrática • Revisão das habilidades (incluindo as TIC) necessárias para a produção de conteúdos pelos usuários

Fonte: Adaptado de Wilson (2013, p.18)

Pode-se delinear que a competência midiática está relacionada com a capacidade de utilização dos meios de comunicação, centrada em uma avaliação crítica independente de qual meio seja, uma vez que a competência midiática engloba os mais diversos meios de comunicação de massa, desde a comunicação impressa, a televisão, até a internet e ambientes digitais. Nesse cenário, com o advento das redes sociais, as quais são um veículo importante para compartilhamento e comunicação da informação, tal competência é de suma importância.

A UNESCO elaborou um modelo de Matriz Curricular de Competências Midiáticas e Informacionais que, de acordo com Wilson (2013, p 19), busca “[...] prover sistemas de educação de professores em países desenvolvidos e em desenvolvimento com uma matriz capaz de construir um programa de formação para professores alfabetizados em mídia e informação”. Nesse modelo — voltado para a educação de professores — a competência em informação e a competência

mediática são elementos constituintes da competência midiática informacional (Figura 9).

Figura 9 – Competência Midiática e Informacional



Fonte: Adaptado de Wilson (2013, p. 19)

Wilson (2013) destaca os principais benefícios da Competência Midiática Informacional

- 1 No processo de ensino e aprendizagem, equipa os professores com um conhecimento aprimorado que contribuirá com o empoderamento dos futuros cidadãos;
- 2 A alfabetização midiática e informacional transmite conhecimentos cruciais sobre as funções das mídias e dos canais de informação nas sociedades democráticas. Além disso, fornece uma compreensão razoável sobre as condições necessárias para cumprir essas funções efetivamente e as habilidades requeridas para avaliar o desempenho das mídias e dos provedores de informação à luz das funções esperadas;

- 3 Uma sociedade alfabetizada em mídia e informação promove o desenvolvimento de mídias livres, independentes e pluralistas, e de sistemas abertos de informação (WILSON, 2012, p.20).

Em decorrência das informações apresentadas, é possível verificar claramente que existe uma inter-relação competência em informação-competência midiática, podendo-se inferir até mesmo que esta última seria uma interface, uma vertente da competência em informação, ao passo que ambas trabalham com o sujeito e sua relação com a questão do acesso e uso inteligente da informação.

Outro ponto relevante para a discussão da competência em informação é justamente a sua influência sobre o comportamento informacional do sujeito. Por isso, serão destacados, ainda que de forma seletiva, os principais conceitos e elementos do comportamento informacional para que seja possível compreender essa influência e relação.

4.6 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O estudo de comportamentos em relação à informação possui um direcionamento com enfoque na necessidade, na busca e no uso da informação de determinado sujeito. Desse modo, faz-se necessário um breve destaque a esses três elementos.

As necessidades de informação estão ligadas a uma lacuna de informação e conhecimento no indivíduo. Segundo Calva González (2004, p.68), as necessidades de informação relacionam-se “[...] a carência que um indivíduo tem de conhecimentos e informação causados por fatores externos e internos que provocam um estado de insatisfação” neste indivíduo. De acordo com a autora, as necessidades de informação surgem por inquietações, tanto internas quanto externas ao usuário, revelando que essas necessidades podem surgir da relação do indivíduo com o meio.

O comportamento de busca da informação está relacionado ao modo e aos meios pelos quais os indivíduos visam a alterar o seu estado inicial de conhecimento. Já o comportamento de uso da informação relaciona-se à seleção e ao processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação.

Chun Wei Choo (2003), em seu livro *“A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões”*, entre outras questões, aborda o relacionamento das necessidades, da busca e do uso da informação no âmbito da criação de significado, das necessidades cognitivas, das reações emocionais e das dimensões situacionais.

No âmbito da criação de significado, necessidades cognitivas, reações emocionais e dimensões situacionais, as necessidades, a busca e o uso da informação são constantemente influenciados pelo contexto no qual os indivíduos estão interagindo, por suas percepções e emoções.

Choo (2003, p.156) apresenta as diferentes situações, emoções e percepções que os indivíduos enfrentam para atender às próprias necessidades informacionais, à busca e ao uso da informação. As pessoas não estão imunes ao ambiente que as cerca, bem como às situações que lhes são apresentadas por esse ambiente, logo as suas emoções e percepções também estão, o que certamente pode influir no modo como determinada informação é percebida e interpretada pelo indivíduo, influenciando, por conseguinte, no estabelecimento das relações de busca e uso dessa informação.

Segundo o pensamento de Choo (2003, p.124), “[...] a criação de significado envolve escolher consensualmente um conjunto de significados e interpretações para reduzir a ambiguidade dos sinais oferecidos pelo ambiente”, ou seja, extrair de significados partilhados e comuns, de forma que levem a uma interpretação menos ambígua do ambiente. O referido autor defende ainda que criar significado não foge à questão social, tendo em vista que o ambiente organizacional é constituído em grande parte pelos indivíduos, os quais constroem coletivamente a realidade desse ambiente por meio da criação de significado.

As necessidades cognitivas estão ligadas às percepções dos indivíduos em relação ao meio no qual estão inseridos, e às redes de referência que são utilizadas para a redução da ambiguidade de informações no contexto organizacional. As dimensões situacionais e emocionais interferem no modo como a informação é assimilada e “tratada” pelos indivíduos.

No contexto de uso da informação, Choo (2003, p.45-46) explica que as organizações usam a informação em três arenas: para criar significado, para construir conhecimento e para tomar decisões. Ao criar significado, a organização interpreta os sinais do ambiente de modo a dar sentido aos mesmos. Na construção

de conhecimento, há a relação entre conhecimento tácito e explícito, a fim de construir um conhecimento organizacional. Por fim, a organização usa a informação para tomar decisões a partir do conhecimento construído e da percepção do meio no qual está inserida. Dessa forma, é possível traçar um paralelo às atividades jornalísticas no contexto da televisão universitária, ao passo que os atores envolvidos nesse cenário estão constantemente lidando com a criação de significados, seja de forma pessoal, interpretando-os, seja de forma ampla, ao produzirem significados que serão interpretados pelos sujeitos que entram em contato com a informação produzida pela TV.

4.6.1 Modelos de Comportamentos em Relação à Informação

Assim como a literatura sobre competência em informação destaca alguns modelos sobre a mesma, nas abordagens acerca do comportamento informacional, destacam-se modelos de comportamento informacional. Assim, os modelos sobre comportamento informacional centram-se em diferentes aspectos de tal comportamento. Desse modo, tem-se, a seguir, uma breve descrição de alguns modelos.

A *Teoria Sense-Making*, de Dervin (1983), está centrada em conceitos e métodos relacionados a como o indivíduo constrói sentido do seu mundo, “[...] a abordagem de *sense-making* parte do pressuposto de que a informação é o elemento que resolve um ‘gap’ de conhecimento do indivíduo, em um determinado momento, no espaço e no tempo” (BORGES, 2002, p. 38). Para essa abordagem, os indivíduos demandam comportamentos distintos em relação à busca e ao uso da informação, mesmo compreendidos em um mesmo ambiente, situação ou contexto.

Outro modelo de destaque na literatura é o de Wilson (1981). Tal modelo passou por diversas modificações e evidencia o ciclo de atividades de informação, desde a necessidade até o uso da informação. Apresenta diversas variáveis interferentes, quais sejam aquelas que exercem influências no comportamento informacional, bem como os mecanismos que ativam tal comportamento. No entanto, esse usuário sofre uma série de intervenções que afetarão os mecanismos que ativam o comportamento de busca de informação, como por exemplo variáveis psicológicas, demográficas, etc.

O Modelo de Kuhlthau centrou seus estudos nos indivíduos, considerando sentimentos, pensamentos e ações ocorridas durante os processos de busca e uso da informação. Esse modelo tem como fundamentos os preceitos do construtivismo e compreende as seguintes etapas: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação (GARCIA, 2007, p. 96-97).

Observa-se que o modelo de Kuhlthau é caracterizado pelo “princípio da incerteza”, no qual o comportamento de busca da informação parte da incerteza, e suas etapas estão vinculadas às percepções e emoções dos indivíduos.

David Ellis desenvolveu um modelo de busca de informação centrado em aspectos cognitivos. Tal modelo não se apresenta como um processo, visto que suas etapas não são sucessivas. De acordo com Crespo e Caregnato (2006, p. 32-33), as categorias do modelo de Ellis são as seguintes: iniciar, encadear, navegar; diferenciar; monitorar, extrair, verificar e finalizar. Este modelo apresenta um foco no indivíduo, mas, diferentemente do modelo de Kuhlthau, o modelo de Ellis, não se direciona aos sentimentos dos indivíduos no processo de busca da informação. Para Ellis, as etapas do comportamento em relação à busca da informação podem variar, não seguindo uma ordem sequencial, diferentemente de Kuhlthau, cujo comportamento segue as etapas sequenciais de desenvolvimento.

Pela breve exploração de alguns modelos, percebe-se a variedade de estudos envolvendo o comportamento informacional, seja o comportamento de busca ou de uso da informação, e o quão importantes são esses estudos, visto que propiciam uma melhor compreensão das necessidades de informação dos indivíduos.

Além disso, entende-se que a competência em informação é inerente ao comportamento informacional, uma vez que o mesmo somente será realizado com sucesso caso essa competência esteja desenvolvida no sujeito de modo a propiciar uma melhor assertividade no que tange aos comportamentos informacionais.

Para elucidar adequadamente essa relação, tomemos como exemplo o comportamento de busca de informação. O sujeito é capaz de realizar um processo de busca, entretanto, para que a informação seja recuperada de uma forma assertiva, esse sujeito precisa saber identificar quais as fontes de informação são confiáveis e, a partir disso, precisa conseguir selecionar e avaliar as informações encontradas. Ressalta-se, no entanto, que sem ter a competência em informação desenvolvida, o sujeito perde sua capacidade de decorrer um comportamento

informacional. A questão reside no fato de que, sem o desenvolvimento dessa competência, esse comportamento não se desenvolve em sua totalidade, o que pode ocasionar entraves ao contexto no qual aquele comportamento acontece, e, no caso de um ambiente organizacional, os problemas podem ser maiores. Mais especificamente no âmbito desta pesquisa, esses elementos podem afetar não somente o fluxo informacional e o uso da informação, mas também o modo como a informação chega aos indivíduos.

Diante do exposto e das situações evidenciadas em decorrência da pesquisa/revisão bibliográfica para se identificar e compreender a trajetória percorrida e as dimensões que a envolveram, no que diz respeito a informação, conhecimento, comunicação e à TV universitária, sentiu-se a necessidade, ainda, de buscar uma complementação de informações mais específicas e que pudessem levar à compreensão ideal dos temas e contextos estudados, optando-se pelo desenvolvimento de etapas e procedimentos metodológicos, os quais são descritos na sequência desta tese, constituídos pela realização de uma pesquisa de campo.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

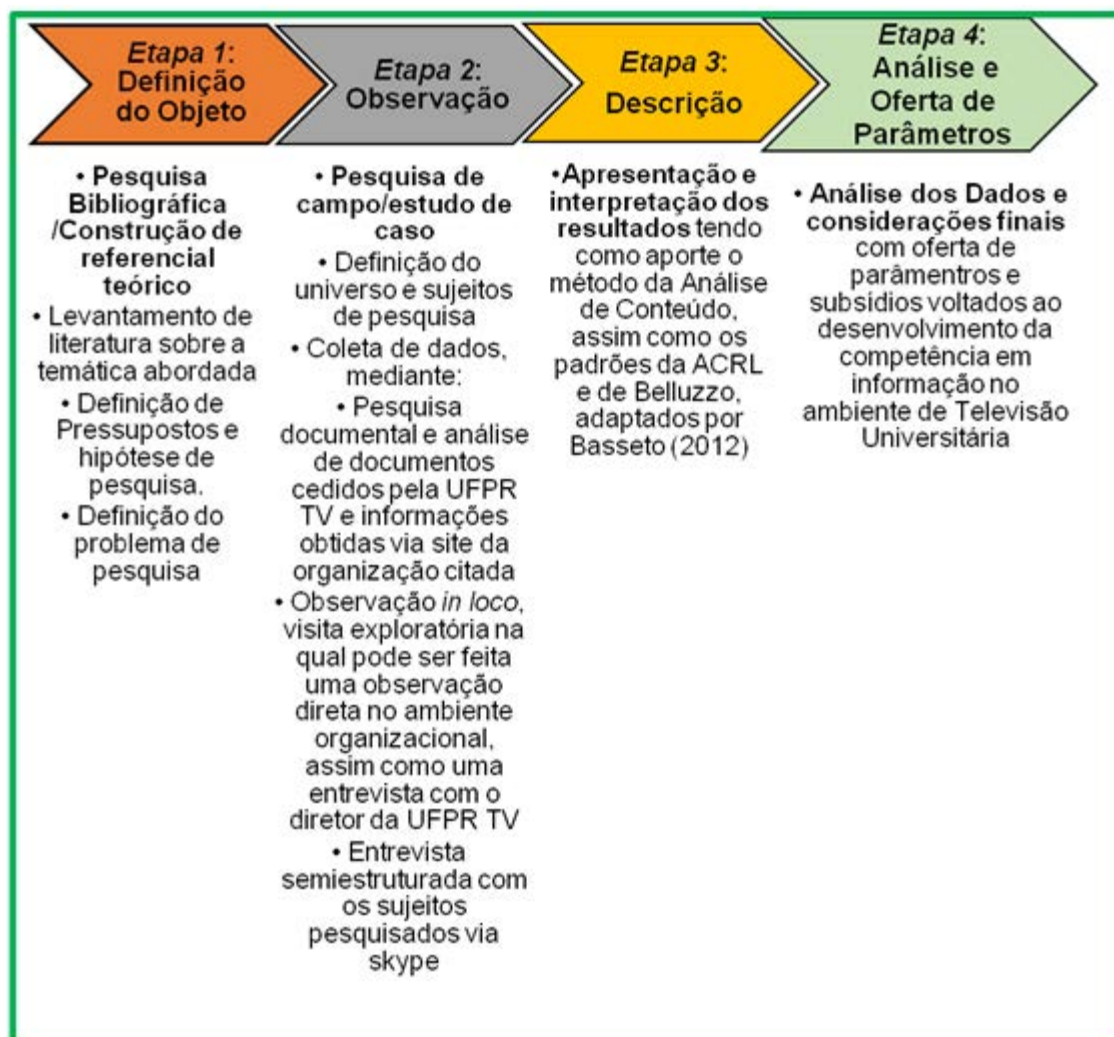
Os procedimentos metodológicos em uma pesquisa científica são o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade. Entende-se por pesquisa a atividade básica da Ciência na sua indagação e construção da realidade. É a pesquisa que alimenta a atividade de ensino e a atualiza frente à realidade do mundo (MINAYO, 1994).

A pesquisa em foco neste trabalho caracteriza-se como descritiva-exploratória de natureza qualitativa. Segundo Triviños (1987, p.109-110), “[...] os estudos exploratórios permitem ao investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema [...]” e os estudos descritivos visam “[...] aprofundar a descrição de determinada realidade”. Na abordagem descritiva, “a interpretação dos resultados surge como a totalidade de uma especulação que tem como base a percepção de um fenômeno em um contexto” (1987, p.128).

Para a consecução dos objetivos propostos anteriormente, foram estabelecidos procedimentos metodológicos utilizando-se da triangulação metodológica em que metodologias e técnicas são combinadas para estudar o mesmo fenômeno (BASSAN; FADEL, 2008), e que são descritos em sequência. Essa triangulação trouxe consigo a elaboração de etapas metodológicas delineadas com base na necessidade de desenvolvimento de uma metodologia específica para a identificação da situação da competência em informação no ambiente organizacional selecionado, além do mapeamento dessa competência e o estabelecimento de análises qualitativas para verificar sua inter-relação com a informação, o conhecimento e a comunicação que permeiam a cadeia produtiva nessa ambiência.

Para a realização da pesquisa junto a essa organização, optou-se pelo planejamento das etapas, conforme se apresenta na Figura 10.

Figura 10 – Fluxo dos procedimentos metodológicos



Fonte: Elaborado pela autora

5.1 ETAPA 1: DEFINIÇÃO DO OBJETO

5.1.1 Pesquisa Bibliográfica/Construção de Referencial Teórico

A pesquisa bibliográfica permeia todo e qualquer tipo de pesquisa. Gil (2002, p.44) afirma que, “[...] a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. A finalidade da pesquisa bibliográfica é situar o pesquisador com tudo que já foi produzido acerca da temática de sua pesquisa, permitindo o aprofundamento teórico que a norteará (PIANA, 2009, p.120).

Como resultado dessa pesquisa que foi desenvolvida de forma seletiva junto a documentos impressos e eletrônicos, tendo como palavras-chave informação,

conhecimento, comunicação, TV universitária e sua articulação com a competência em informação, foi construído um referencial teórico de apoio à pesquisa de campo e que se encontra descrito nas seções 2 e 3 desta tese.

Além disso, nesta etapa, procedeu-se também à definição de pressupostos e hipótese central de pesquisa que foram apresentados na seção 1, juntamente com a definição de objetivos a serem operacionalizados.

5.2 ETAPA 2: OBSERVAÇÃO/PESQUISA DE CAMPO

Esta etapa metodológica consistiu na definição do universo da pesquisa e da população de interesse, na escolha da modalidade de pesquisa de campo que seria realizada, nos métodos e técnicas que seriam empregados, envolvendo os procedimentos que se descreve a seguir.

Optou-se pela pesquisa de campo, considerando-se que, por meio dela,

[...] se observa e coleta os dados diretamente no próprio local em que se deu o fato em estudo, caracterizando-se pelo contato direto com o mesmo, sem interferência do pesquisador, pois os dados são observados e coletados tal como ocorrem espontaneamente. (LAKATOS; MARCONI, 1996, p. 75)

Inicialmente, buscou-se definir o ambiente organizacional e os sujeitos que deveriam ser o foco do estudo de caso. Assim, a pesquisa utiliza também o método de denominado estudo de caso, que, de acordo com Yin (2001, p.32),

[...] é uma forma de fazer pesquisa social empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre fenômeno e o contexto não estão claramente definidos e na situação em que múltiplas fontes de evidências são usadas.

Dessa maneira, mediante a realização de um estudo de caso, foi possível investigar determinado fenômeno em um contexto específico, como na presente tese, a competência em informação sendo investigada em universo de Televisão Universitária.

5.2.1 Definição do Universo de Pesquisa e da População de Interesse

Com relação ao universo de pesquisa, foi escolhida a Televisão Universitária da Universidade Federal do Paraná (UFPR TV), localizada na cidade de Curitiba, cuja veiculação se dá tanto pela televisão a cabo quanto pela web.

A UFPR TV tem a missão de divulgar conhecimento acadêmico, científico, cultural e de utilidade pública à comunidade. No ar desde 2002, com a cobertura do resultado do vestibular da UFPR, a UFPR TV completou 10 anos com o compromisso de manter a idoneidade e a ética na disseminação da informação, prestando serviço e levando à comunidade conhecimento e entretenimento de qualidade. Temas como saúde, educação, cultura, música, profissões, cinema, economia e assuntos da atualidade estão presentes ao longo dos 13 programas de exibição semanal: Olho Clínico, Sem Brincadeira, América Latina Viva, Trocando em Miúdos, Em Tese, Vocação, *Scientia*, Caldo de Cultura, Plural, UFPR Notícias, De Ouvidos, Cobras e Lagartos e Cine Federal. A UFPR TV também exibe produções de outras instituições parceiras, públicas e privadas, como Fundação Oswaldo Cruz, Tribunal Superior Eleitoral, Fundação Banco do Brasil e Instituto Itaú Cultural.

A UFPR TV conta atualmente com um quadro de 31 funcionários, sendo 12 terceirizados, 8 servidores e 11 estagiários. A produção na TV divide-se em 2 períodos, de 6 horas cada, um matutino e um vespertino. A pretensão era de efetuar a pesquisa de forma censitária, o que compreenderia os 31 sujeitos mencionados. Entretanto, como nem todos teriam o envolvimento com os processos decisórios que envolviam os objetivos da pesquisa e sua hipótese central, optou-se em pesquisar os sujeitos responsáveis pela produção dos programas supracitados, o que totalizou 13 sujeitos de pesquisa na função de gestores dos programas. Entretanto, ocorreram imprevistos no decorrer da pesquisa, o que impossibilitou a realização da coleta com essa população definida *a priori*. Dessa forma, a pesquisa contou com um total de 5 participantes em virtude de que a produção e a veiculação de alguns programas deixaram de ocorrer durante o período da coleta de dados, bem como da incompatibilidade de agenda dos participantes, seja em razão de atividades externas que lhes foram atribuídas, férias trabalhistas ou mesmo da sazonalidade decorrente da flexibilidade do horário de trabalho.

5.2.2 Pesquisa Documental

As informações obtidas foram coletadas por meio de uma pesquisa documental, considerando-se que, no que se refere a esse tipo de pesquisa, esta consiste em analisar e utilizar materiais que ainda não passaram por um tratamento analítico, como no caso da pesquisa bibliográfica, envolvendo documentos oficiais e institucionais. A diferença com relação à pesquisa bibliográfica está na natureza das fontes primárias (manuscritas ou não), pois vale-se de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que, ainda, podem ser reelaborados de acordo com a problemática da pesquisa (GIL, 1999; MARCONI; LAKATOS, 2007). Destaca-se também o site da UFPR TV (Figura 11), do qual foi possível retirar informações importantes para a compreensão do universo pesquisado.

Figura 11 –Site UFPR TV



Fonte: <http://www.tv.ufpr.br/>

Foram utilizados ainda documentos da televisão universitária (ANEXO A) repassados pelo departamento de relações públicas da emissora. Tais documentos

propiciaram uma primeira exploração de cargos, funções, número de funcionários, bem como da caracterização dos programas produzidos pela emissora universitária.

5.2.3 Observação simples *in loco* apoiada em visita exploratória

Ainda na fase 2, foi realizada também uma observação simples *in loco* com o apoio de uma visita exploratória. Essa visita exploratória teve como objetivo aprofundar o conhecimento da pesquisadora na realidade pesquisada, bem como levantar os principais elementos pertinentes à aplicação da pesquisa e posterior análise. Em decorrência, de modo a orientar o desenvolvimento da visita exploratória foi elaborado um roteiro para a realização de uma entrevista aberta e semiestruturada, tendo sido efetuada esta mescla de tipos de entrevista por considerar que a entrevista aberta é utilizada quando o pesquisador deseja obter o maior número possível de informações sobre determinado tema, segundo a visão do entrevistado, e também para obter um maior detalhamento do assunto em questão, quando necessário (MINAYO, 1999).

Por sua vez, na entrevista semiestruturada o pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal, permitindo que ele delimite o volume das informações, obtendo assim um direcionamento maior para o tema, intervindo a fim de que os objetivos sejam alcançados (GIL, 1999). Assim, o roteiro da entrevista compreendeu elementos de caracterização da instituição tais como: Nome da organização: Tipo de organização, missão e valores, gestor/ responsável pelas informações, tempo de atuação na organização, nível e área de formação. O supracitado roteiro também envolveu às seguintes questões norteadoras:

- Como se pode desenhar a cadeia produtiva da organização em foco?
- A partir de um modelo básico de atividades de uma organização (planejamento, apoio, produção e atendimento), como identificar as principais áreas (linhas produtivas) em que se divide a organização em foco?
- Dentro dessas áreas identificadas, quais as pessoas-chave e suas responsabilidades?

- Quais os principais indicadores que considerados para que fossem integrados ao quadro funcional da organização em foco?
- Como considera a informação e o conhecimento para o desempenho ideal e a inovação nas áreas identificadas?
- Como ocorrem os processos de acesso e uso da informação nessas linhas produtivas?
- Quais as facilidades e dificuldades encontradas para as tomadas de decisão no decorrer desses processos?
- Dentre a programação oferecida pela organização, qual ou quais os programas são considerados detentores de maior audiência? Por quê?
- Outras informações importantes que podem ser acrescentadas.

Especificamente no contexto desta pesquisa, essa observação *in loco* foi desenvolvida no dia vinte e um do mês de julho de 2013 e permitiu conhecer e entrevistar o responsável pela emissora televisiva com o apoio desse roteiro pré-definido.

Acredita-se que a visita exploratória pode propiciar informações relevantes para a elaboração e aplicação do roteiro de entrevistas realizadas com os demais colaboradores da emissora em foco.

5.3 ETAPA 3: DESCRIÇÃO

Esta etapa metodológica foi constituída da realização de entrevistas semiestruturadas junto à equipe da UFPR TV.

5.3.1 Entrevista Semiestruturada com a Equipe da UFPR TV

May (2004, p. 145) afirma que “[...] as entrevistas geram compreensões ricas das biografias, experiências, opiniões, valores, aspirações, atitudes e sentimentos das pessoas”. A respeito da entrevista semiestruturada, Gil (1999, p.120) explica que “o entrevistador permite ao entrevistado falar livremente sobre o assunto, mas, quando este se desvia do tema original, esforça-se para a sua retomada”.

Para a realização das entrevistas, foram observados os princípios teóricos de preparação segundo Marconi e Lakatos (2010), que envolvem: planejamento prévio da entrevista: deve-se focar diretamente ao objetivo proposto; conhecimento prévio do entrevistado: visa conhecer a familiaridade do entrevistado com o assunto; oportunidade da entrevista: agendar com antecedência a entrevista; condições favoráveis: garantir sigilo das informações recebidas; contato com líderes: para obter maior sinergia entre entrevistados e maior variabilidade de informações; conhecimento prévio do campo: visa a evitar desencontro e proporcionar aproveitamento máximo do tempo; preparação específica: organizar roteiro ou formulário com questões da pesquisa. Ressalta-se foi utilizada a escala Likert²⁹ nas questões do roteiro de entrevista. Tal escala englobou os seguintes elementos: (1) concordo totalmente, (2) concordo em parte, (3) Não sei se concordo ou discordo, (4) Discordo em parte e (5) Discordo totalmente.

Desse modo, foi desenvolvido um roteiro de entrevista cujo modelo se encontra no Apêndice B. O zoneamento do roteiro compreendeu as seguintes variáveis de estudo: identificação do sujeito de pesquisa (nome, cargo/função, área de atuação, idade, formação escolar); tempo de atuação na organização e experiência anterior; atividades/procedimentos para o desenvolvimento e elaboração de matéria; colegas e áreas a quem recorre para obter a informação que necessita e critérios de escolha. Além disso, especificamente voltadas às dimensões que envolvem a competência em informação no âmbito de trabalho do universo pesquisado, o roteiro ainda abordou outras categorias de análise, a saber:

- Competência em informação: o intuito desta variável foi verificar o entendimento do que seja competência em informação por parte dos sujeitos pesquisados.
- Necessidade Informacional: buscou-se, com esta variável, verificar se os sujeitos pesquisados conseguem identificar suas necessidades informacionais no decorrer de suas atividades no trabalho.
- Busca da Informação: com esta variável, intentou-se identificar o processo de busca de informação realizado pelos sujeitos, verificando a relação dos mesmos com as fontes de informação neste processo.

²⁹ Segundo Gil (1999) permite avaliar um nível de concordância para uma determinada questão, variando de uma resposta mais negativa para uma mais positiva

- Uso da Informação: com relação a esta variável, buscou-se verificar como os sujeitos pesquisados fazem uso da informação advinda de um processo de busca, bem como às questões éticas relacionadas ao uso da informação pelos sujeitos.

Acredita-se que as variáveis escolhidas propiciam suporte aos objetivos da presente tese, uma vez que elementos como necessidade, busca e uso da informação são primordiais e demandam à competência em informação.

5.4 ETAPA 4: CONCLUSÃO

5.4.1 Análise dos Dados e Oferta de Parâmetros e Subsídios

Como procedimentos de análise dos dados e sua consolidação para a oferta de parâmetros e subsídios, optou-se pelo método ‘Análise de Conteúdo’, de Laurence Bardin, mais especificamente a ‘Análise Categorial’, a qual implica em desmembramento do discurso em categorias. Explica-se que a análise de conteúdo é um

[...] conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 1977, p.42)

Para Frankfort-Nachmias e Nachmias (1996, p. 324-330, *apud* FREITAS; JANISSEK, 2000, p. 29), “análise de conteúdo consiste em uma leitura aprofundada de cada uma das respostas, onde, codificando-se cada uma obtém-se uma ideia sobre o todo”. Assim, a Análise de Conteúdo se aprofunda sobre as mensagens a fim de compreender o todo. Segundo Freitas e Janissek (2000, p.37) “[...] uma parte importante do comportamento, opinião ou ideias de pessoas se exprime sob a forma verbal ou escrita”, o que leva ao entendimento de que por meio da análise de conteúdo é possível a obtenção de informações por tais elementos, uma vez que a análise de conteúdo foca nas comunicações, sejam estas orais ou escritas.

Freitas e Janissek (2000, p. 37) argumentam também que a análise de conteúdo acaba tornando-se um método de observação indireto, visto que é “a expressão verbal ou escrita do respondente que será observada”. A Análise de

Conteúdo aprofunda-se no conteúdo das respostas, retirando destas o que está nas entrelinhas, o que de certa forma está implícito no conteúdo das respostas.

A análise de conteúdo torna possível analisar as entrelinhas das opiniões das pessoas, não se restringindo unicamente às palavras expressas diretamente, mas também àquelas que estão subentendidas no discurso, fala ou resposta de um respondente. (PERRIEN; CHÉRONE; ZINS, 1984, p.27 *apud* FREITAS; JANISSEK, 2000, p.37)

A Análise de Conteúdo é realizada em três fases: a pré-análise, que consiste, de modo geral, na organização do material a ser analisado. A exploração do material, que começa na etapa anterior, de modo a aprofundar mais análise, utilizando-se de procedimentos, como a classificação, a codificação e a categorização. O tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação, em que os dados brutos são trabalhados e interpretados.

Assim, foram delimitadas categorias de análise *a priori*, utilizando-se também os fundamentos dos padrões da ACRL (2000, 2011), as concepções da competência em informação de Bruce (2003), Coelho (2011) e dos padrões e indicadores de Belluzzo (2007) adaptados por Bassetto (2012). Além disso, também foram utilizadas outras abordagens sistematizadas no referencial teórico construído, descrito anteriormente e resultante da pesquisa bibliográfica realizada junto à literatura especializada.

Essas análises compreenderam os resultados e as discussões obtidos com as etapas metodológicas desenvolvidas junto ao universo pesquisado — a UFPR TV — e que são apresentados a seguir.

6 ESTUDO DE CASO: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

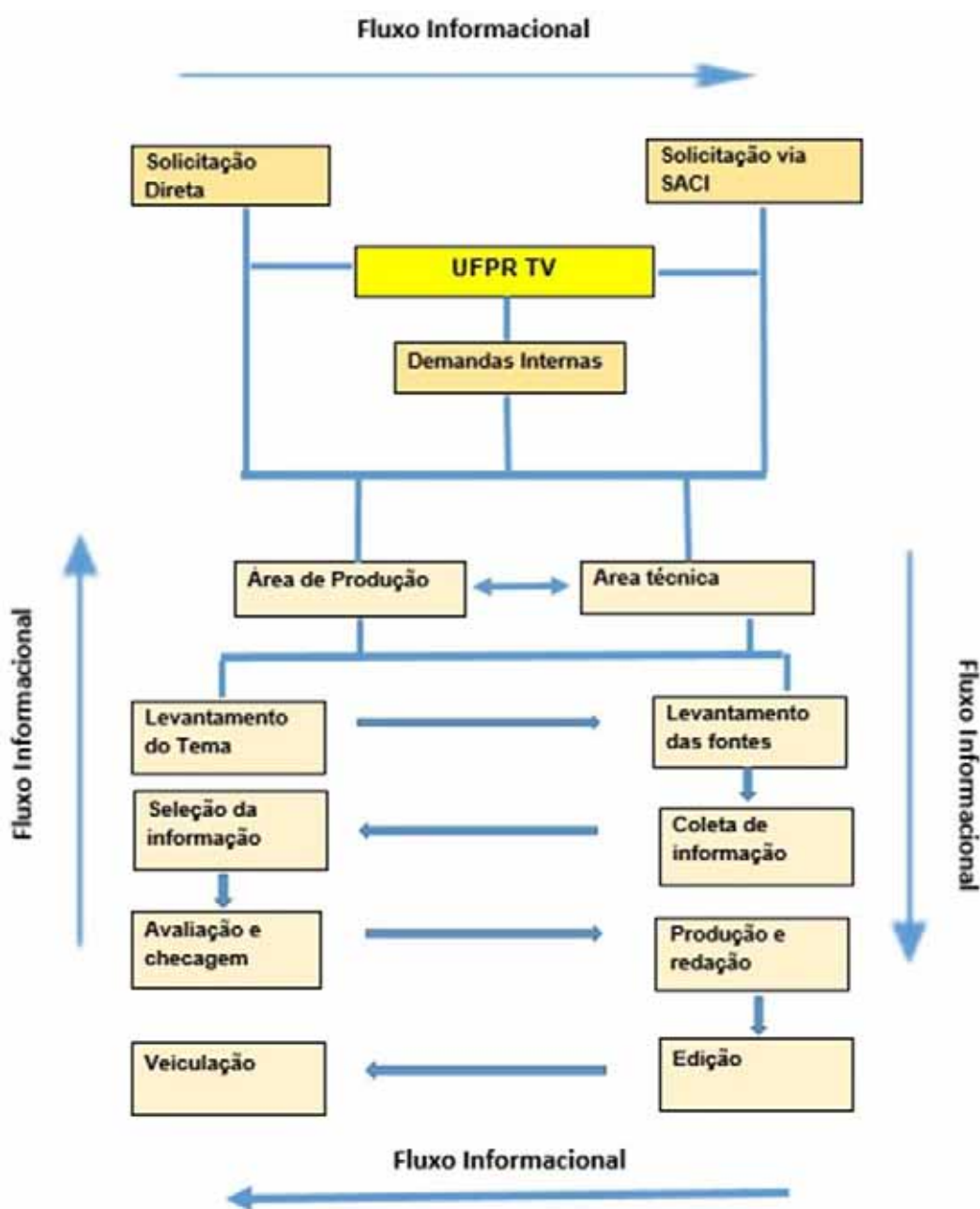
São descritos nesta seção os resultados obtidos a partir das etapas metodológicas desenvolvidas para a consecução dos objetivos propostos e da hipótese central pré-definida, decorrentes, em especial, do estudo de caso desenvolvido mediante a pesquisa de campo. Além disso, apresentam-se discussões e interpretações sob a ótica do referencial teórico construído, considerando-se também os padrões e indicadores de competência em informação internacionais (ACRL, 2000, 2006, 2011) e aqueles apresentados por Belluzzo (2007) e adaptados por Bassetto (2012), bem como das concepções de Bruce (2003) e de Coelho (2011) para as dimensões que envolvem a competência em informação.

6.1 OBSERVAÇÃO SIMPLES *IN LOCO* APOIADA EM VISITA EXPLORATÓRIA

Inicialmente, quando da realização da observação simples *in loco* e que foi apoiada em visita exploratória, a pesquisadora pôde conhecer toda a estrutura da UFPR TV, desde o estúdio, passando pelas ilhas de edição e pela redação. Na sequência, foi realizada a entrevista (Apêndice C) com o Diretor da emissora, o que permitiu esclarecer algumas dúvidas concernentes ao ambiente e à televisão, assim como aos processos ali desenvolvidos. O atual diretor da UFPR TV tem atuação direta nesse cargo desde 2009, mas possui participação desde o lançamento da emissora, em 2002.

Ressalta-se que uma das primeiras situações que puderam ser delineadas foi a cadeia produtiva da UFPR TV, uma vez que se levou em consideração a afirmação de Pedro Ortiz (2012, p. 20 apud MARTELLI, 2012) que “cada TV tem uma forma de organização de sua estrutura, equipe e gestão, com modalidades diferentes de relação institucional dentro da universidade”. Assim, com base nas informações obtidas com a entrevista, delinea-se que a UFPR TV concentra sua cadeia produtiva a partir de três demandas informacionais, a saber: solicitação direta, solicitação via SACI e demandas internas. Acha-se representada na Figura 12.

Figura 12 – Cadeia Produtiva UFPR-TV



Fonte: Elaborado pela autora

Considerando-se as respostas obtidas e a cadeia produtiva apresentada na figura 12, pode-se dizer que os elementos que a configuram compreendem:

- Solicitação direta da cobertura de determinado evento ou de uma dissertação, tese ou algum trabalho de extensão, ou atividade cultural, eventos científicos ou culturais que acontecem os diversos *campi* da universidade. Esse tipo de solicitação desordena o fluxo de trabalho na

televisão, pois acaba não havendo tempo hábil para todos os processos decorrentes de uma produção do programa. Assim, é estipulado um prazo mínimo de duas semanas para solicitação de cobertura.

- Solicitação via Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI) é o que ordena a produção, em função de prazos e volume. Assim que um pesquisador faz a solicitação via SACI, a mesma vai diretamente para assessoria de imprensa, onde uma pessoa fica responsável por abrir aquela área de trabalho e distribuir as demandas existentes naquele dia, o que possibilita prontamente dar uma resposta à solicitação. Isso viabiliza filtrar o que será possível cobrir ou não, assim como o que concerne à pauta de televisão, rádio ou impresso. A entrada da solicitação pelo sistema do SACI é extremamente democrática, uma vez que permite sistematizar o processo, pois, a partir do momento em que se registra solicitação no sistema, um número de protocolo é gerado, o que permite ao solicitante acompanhar o andamento da solicitação.
- Demandas internas da UFPR TV: A UFPR TV não trabalha só com a demanda de fora para dentro. Muitas vezes, para a produção de alguns trabalhos, é preciso ir ao pesquisador solicitando sua participação no programa e fazer os procedimentos junto à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da universidade. O diretor ressaltou que a tendência é que se elimine a forma de solicitação direta, entretanto, é preciso uma publicidade maior e, principalmente, conscientização para o uso do sistema SACI.

Com relação às principais áreas da televisão, o entrevistado delimita duas principais áreas, a de conteúdo e a área técnica. A área técnica dá suporte aos programas, logo, se algo não está correto na área técnica, certamente irá impactar na qualidade do programa ao final da cadeia. A partir das edições dos programas, existe uma interface direta com a área de conteúdo. Nessa área, existem dois diretores de produção que são responsáveis por coordenar, supervisionar, etc. cada área de conteúdo. A UFPR TV estabeleceu uma metodologia diferenciada, a qual delimita um profissional para cada programa que vai ao ar e com ele uma equipe, tal profissional atua como um editor chefe sendo, dentre outras atribuições, responsável pelo fechamento das pautas desses programas e pela orientação dos estagiários.

A partir do design da cadeia produtiva, das respostas e da própria observação “in loco” pela pesquisadora, foi possível também estabelecer o fluxo informacional da UFPR TV, o qual se encontra representado na figura 12, referente às áreas de trabalho da organização.

O fluxo informacional acha-se presente em praticamente todas as áreas de trabalho da UFPR TV, desde as demandas, produção, edição e veiculação dos produtos, embora adquira características de natureza vária nos diferentes processos e procedimentos. Inicia-se com a delimitação do tema, proveniente de um dos tipos de solicitações e as demandas de informação, em sequência o levantamento das fontes de informação e a coleta de informações junto às mesmas. Aqui, tanto a área técnica quanto a de produção, por exemplo, poderão estar trabalhando de forma integrada e no mesmo fluxo informacional, pois, dependendo do tema, o *cameramen* poderá ser solicitado para fazer uma tomada de imagem para complementar a pauta e a futura edição do programa a ser veiculado. Em seguida é realizada a seleção, avaliação e checagem dessas informações, após isso é realizada a produção e redação de acordo com o contexto do programa a ser produzido. Nessa dinâmica da cadeia produtiva, a área técnica também interage com a área de produção, quando necessário, oferecendo informações complementares que auxiliam na tomada de decisão sobre as escolhas e avaliações. Por fim, todo o material informacional produzido passa por uma edição, e, em sequência, é veiculado pela televisão. Neste momento, também a área de produção precisa estabelecer diálogo com a área técnica a fim de editar os conteúdos a serem veiculados de forma assertiva e com qualidade.

Dessa forma, observou-se que há inter-relação entre a informação, comunicação e conhecimento sob a ótica da competência em informação no contexto pesquisado, dadas a necessidade intensa do acesso e uso da informação, a quantidade de informação que existe e a complexidade decorrente do ambiente de comunicação massiva como o da televisão universitária em foco, situações com as quais os sujeitos organizacionais se relacionam, requerendo assim o desenvolvimento da competência em informação para a atuação profissional nesse sistema produtivo.

Foi esclarecido na entrevista que todo estagiário que entra para atuar na televisão passa por um processo de seleção e conta com um profissional designado para sua orientação. Um aspecto interessante é que, dentre os programas, um deles

em específico fica sob a responsabilidade do próprio estagiário, como é o caso do programa Vocação, direcionado para o público jovem. O diretor explica que esse foi um experimento que deu certo, uma vez que tem como objetivo deixar a linguagem do programa mais solta para conversar diretamente com o público-alvo. Assim, cada estagiário responsável imprime a sua personalidade, características próprias, uma vez que o programa citado não tem um formato fechado.

Dentre as características necessárias para atuação na televisão universitária, foi apontada a boa vontade da equipe. O diretor argumentou que não adianta o colaborador ter capacidade e conhecimento técnico excelentes, se não tiver boa vontade com sua equipe de trabalho, com o trabalho em equipe.

No que se refere ao acesso e ao uso da informação, existe uma demanda que provoca a necessidade informacional e outra que é provocada no próprio contexto interno em decorrência dos processos incutidos na elaboração dos programas. E, nesse contexto, uma das maiores dificuldades apontadas é localizar a fonte e esta possuir boa vontade em colaborar.

Outro aspecto importante destacado no decorrer da entrevista foi a questão acerca do armazenamento do conteúdo produzido pela televisão. Sobre este aspecto, a UFPR TV possui um repositório da rede das Instituições de Ensino Superior (IFES)³⁰, a qual disponibilizou servidores para armazenamento do conteúdo. Além disso, todo o conteúdo está disponível na web. Destaca-se que não existe um profissional da informação – arquivista ou bibliotecário – atuando na televisão universitária, o que, caso houvesse, poderia trazer benefícios e facilidades na mediação da informação nesse ambiente organizacional.

6.2 ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

A seguir, tem-se a apresentação dos dados obtidos com a realização da entrevista semiestruturada, a qual ocorreu entre os meses de novembro e dezembro de 2013 e que foi realizada através do Skype³¹.

³⁰A rede IFES tem como missão compromisso social com a disseminação do conhecimento de forma qualitativa, abrangente e gratuita, fortalecendo os pilares da pesquisa, do ensino e da extensão, prioritariamente nas Instituições Públicas de Ensino Superior..

³¹ O Skype é o software que permite que você converse com o mundo inteiro. Milhões de pessoas e empresas usam o Skype para fazer de graça chamadas com vídeo e chamadas de voz, enviar mensagens de chat e compartilhar arquivos com outras pessoas pelo Skype. Fonte: <https://support.skype.com/pt/faq/FA6/o-que-e-o-skype>

6.2.2.1 Análise das entrevistas

A partir da Tabela 1, é possível perceber que, dentre os sujeitos pesquisados, a maioria se encontra na faixa etária dos 21 aos 30 anos, o que demonstra que a televisão agrega funcionários jovens, mas também conta com funcionários com mais experiência, uma vez que um dos sujeitos pesquisados compreende a faixa etária dos 41 aos 50 anos.

Tabela 1 – Caracterização dos sujeitos de pesquisa

Sujeitos (5)	Função Ocupacional	Área de atuação na Televisão Universitária	Faixa etária
A	Estagiária	Produção e apresentação de programa	21 a 30 anos
B	Técnico em Cinematografia	Produção de programas, produção de vinhetas, áudio, reportagens	41 a 50 anos
C	Jornalista	Produtora e apresentadora de programa	21 a 30 anos
D	Jornalista	Editora chefe	21 a 30 anos
E	Estagiária do jornalismo	Produção de reportagem e apresentação de programa	21 a 30 anos

Fonte: Elaborada pela autora

Por sua vez, com relação à função ocupacional, esta varia de estagiários e técnico em cinematografia, até aos jornalistas formados. Entretanto, ressalta-se que a função de estagiário não exime, por exemplo, o sujeito de pesquisa da responsabilidade de assumir a produção de um programa, como podemos verificar no elemento “área de atuação”.

Tabela 2 – Formação escolar

Sujeitos(5)	Nome do Curso	Ano
A	Graduação em Jornalismo	2013
B	Graduação em Letras	2001
	Especialização Filosofia da Arte	2009
C	Jornalismo	2005
	Mestrado – Educação	2006
D	Graduação em Jornalismo	2011
E	Graduação em Jornalismo	Está no último ano

Fonte: Elaborado pela autora

No que concerne à formação dos sujeitos pesquisados (Tabela 2), constatou-se que a maioria (3) possui graduação em Comunicação Social, mais especificamente em Jornalismo, sendo que 1 (um) é recém-formado (2013) e 1 (um) está cursando o último ano de Jornalismo. Somente 1 (um) dos sujeitos pesquisados possui graduação em outra área que não a comunicação social. Destaca-se que, dos 5 (cinco) participantes desta pesquisa, apenas dois possuem algum tipo de aperfeiçoamento profissional, qual seja, Especialização em Filosofia da Arte e Mestrado em Educação, respectivamente. Entretanto, esse aperfeiçoamento não é na área de formação – Tabela 2 - do sujeito pesquisado, o que não desmerece o trabalho dos mesmos, uma vez que, como argumentam Hatschbach e Olinto (2008, p. 28), “[...] a competência em informação tem vários enfoques, recebe aportes de várias áreas, permitindo o trabalho dentro de uma perspectiva interdisciplinar” e, nesse cenário, pode agregar às atividades desenvolvidas, propiciando novos insights e contribuindo para a interdisciplinaridade no campo da Televisão Universitária enquanto uma mídia dinâmica.

Outro aspecto interessante desse elemento — formação escolar — é o fato de 3 (três) dos 5 (cinco) sujeitos pesquisados possuírem a formação muito recente (2011, 2013) e que, mesmo sem experiência na área, já estão inseridos no mercado de trabalho em uma TV universitária.

Tabela 3 – Atuação Profissional

Sujeitos(5)	Tempo de atuação na UFPR TV	Experiência anterior na mesma atividade
A	Menos de 5 anos	Menos de 5 anos
B	Mais de 10 anos	Menos de 5 anos
C	Menos de 5 anos	5 a 10 anos
D	Menos de 5 anos	Menos de 5 anos
E	Menos de 5 anos	Menos de 5 anos

Fonte: Elaborado pela autora

Com relação à atuação profissional (Tabela 3), a maioria dos sujeitos pesquisados possui menos de cinco anos de atuação na UFPR TV, assim como experiência anterior na mesma atividade que exerce na televisão. Isso se justifica

pelo fato da formação recente, como foi possível visualizar na Tabela 2. Nesse quesito, apenas 1 (um) dos sujeitos pesquisados possui mais de 10 anos de atuação na UFPR TV, entretanto, com experiência anterior na mesma atividade inferior a 5 anos. É interessante ressaltar que, mesmo sem apresentarem experiência desejável, são recrutados e contratados pela TV para atuar em área que se pode considerar de grande relevância para a comunidade acadêmica. Como essa área de gestão de pessoas e de competências não é o objeto central desta tese, no entanto, é possível a recomendação de que estudos e pesquisa sejam realizados sob esse enfoque a fim de que sejam identificados os motivos das contratações nessas condições.

A questão 7 solicitava que o sujeito descrevesse, brevemente, sua rotina de trabalho no intuito de verificar como o mesmo lidava com a informação, e também quais as competências em informação são demandas durante a realização de suas atividades. Dessa forma, a seguir tem-se transcritas as respostas dos sujeitos pesquisados, como é possível visualizar no Quadro 12.

Quadro 12 – Descrição da atividade profissional

Sujeito A
Pesquisa informações na internet, em sites de outros veículos, sites de Universidades e/ou artigos acadêmicos.
Sujeito B
Na produção do programa, primeiramente é feito o contato com os grupos que se apresentam, a pré-produção, com a análise dos equipamentos necessários para gravação, a passagem de som, a gravação da apresentação do grupo em estúdio, a coordenação, a produção e a edição e da reportagem sobre o trabalho do grupo musical.
Sujeito C
Na UFPR TV sou responsável por um programa. O nosso objetivo é fazer a divulgação das pesquisas científicas da UFPR. Para isso, seleciono no banco de teses da instituição teses e dissertações com temas interessantes/relevantes para discussão e também para o público em geral. Depois convido o autor do trabalho científico para participar do programa e também um ou dois especialistas naquele assunto. Durante 30 minutos nós discutimos o trabalho científico daquela pessoa, bem como o tema trabalhado por ela. Também produzimos reportagens sobre aquele assunto com o objetivo de ilustrar, exemplificar, debater melhor o que está sendo tratado em estúdio. A pauta das reportagens é desenvolvida por mim e a reportagem é normalmente realizada pelos estagiários. Ao produzir a pauta das reportagens, costumo pensar em fontes que possam ajudar na compreensão do tema tratado, em pessoas que possam “personificar” determinado problema e assim por diante. Todas essas informações são colocadas na pauta entregue aos estagiários. Eles vão para a rua, produzem o material e, na televisão, escrevem o texto. Todos os textos de reportagens do programa são revisados por mim na presença dos estagiários. Faço dessa forma para apontar alternativas de melhoria do texto, da estruturação dos <i>offs</i> , do uso das entrevistas em cada momento do VT e assim por diante.
Sujeito D
Normalmente, nós já fazemos uma pré-entrevista com o solicitante, para termos informações básicas e prévias. A partir dessas informações, eu faço uma pesquisa mais aprofundada em

sites relacionados, livros, reportagens já publicadas sobre o tema. Depois nós procuramos fontes junto aos entrevistados que podem falar sobre o assunto, entramos em contato com eles, geralmente, por telefone. Durante essa conversa, nós já tiramos algumas dúvidas sobre o tema e marcamos uma data para gravarmos a entrevista. Dependendo do tema, nós pedimos um ambiente para ilustrar, imagens, materiais para filmarmos.

Sujeito E

O programa é produzido semanalmente e exibido toda segunda-feira, às 21h. A produção do programa começa com a escolha do tema, que é feita por mim e autorizada pela chefe de redação. O programa é sobre saúde, então sempre falo sobre alguma doença ou alguma coisa relacionada a saúde. Depois da escolha, eu pesquiso sobre o tema e entro em contato com as possíveis fontes para marcar as entrevistas. Geralmente, entrevisto pelo menos um médico e um personagem. As entrevistas acontecem sempre na quarta-feira pela manhã. Na quinta-feira à tarde, eu finalizo o roteiro do programa e gravo as passagens fora da tv, não no estúdio, em algum lugar que lembre o tema. Na quinta-feira, o roteiro também é repassado para o editor, que finaliza a edição na segunda-feira da semana seguinte, até às 18h.

Fonte: Elaborado pela autora

Cabe lembrar que as análises a seguir acham-se apoiadas no método da Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977) visando encontrar no discurso dos sujeitos pesquisados subsídios concernentes ao seu trabalho e que apresentem elementos atrelados à competência em informação. Assim, delimitaram-se categorias para análise, fundamentando-se nos padrões da ACRL (2000, 2011), nas concepções da competência em informação de Bruce (2003) e Coelho (2011), e nos padrões de Belluzzo (2007) adaptados por Bassetto (2012).

Nota-se, pelas respostas obtidas e apresentadas no Quadro 12, que todos os programas englobam atividades que envolvem pesquisa e toda pesquisa, por mais simplificada que seja, parte de uma necessidade de informação. Segundo Calva González (2004, p. 68), as necessidades de informação relacionam-se “a carência que um indivíduo tem de conhecimentos e informação causados por fatores externos e internos que provocam um estado de insatisfação” neste indivíduo. Nesse caso, a necessidade de informação não necessariamente está centrada apenas em quem produz o conteúdo, mas pode advir do telespectador, o que vai gerar necessidades informacionais em quem produz também. Assim, pode-se perceber que na execução das atividades desenvolvidas pelos sujeitos pesquisados na UFPR TV, encontram-se presentes alguns padrões da competência em informação propostos especialmente pela ACRL (2011) para a área de jornalismo, destacando-se: **padrão 1** – Planejamento de recursos, onde encontrá-los, tempo para acessar as informações; **padrão 2** – Cria e implementa estratégias de pesquisa e utiliza variedade de métodos para acessar a informação desejada; **padrão 3** – Avalia e sintetiza as principais ideias recuperadas mediante a informação acessada, e valida

a compreensão e a interpretação da informação produzida por meio do diálogo com a equipe; **padrão 4** – Escreve a história ou notícia a partir da síntese das informações coletadas junto às fontes utilizadas e validadas; **padrão 5** – Aplica questões éticas e legais e segue as normas institucionais em torno do uso da informação e da divulgação dos resultados.

As concepções para competência em informação apresentadas por Bruce (2003) também estão implícitas nas respostas dos sujeitos pesquisados, podendo-se destacar diferentes dimensões, tais como: a preocupação com a utilização das TIC (**concepção baseada nas tecnologias da informação**); a busca pelas fontes de informação (**concepção baseada nas fontes de informação**); utilização competente de diferentes meios para acessar a informação e que permite o seu manejo e recuperação à medida da necessidade (**concepção baseada no controle da informação**); construção de base pessoal e coletiva de conhecimento por meio do uso inteligente das informações acessadas, utilizadas e validadas para resultar em produto final a ser veiculado na TV universitária (**concepção baseada na construção do conhecimento**); uso da intuição e introspecção criativa, uma vez que são apresentados e discutidos novos pontos de vista mediante o conhecimento construído e as perspectivas pessoais dos profissionais envolvidos (**concepção baseada na extensão do conhecimento**); e, finalmente, os profissionais procuram utilizar a informação em benefício do coletivo, colocando-a em contexto mais amplo de natureza histórica, temporal ou sociocultural (**concepção baseada no saber**). Vale ainda ressaltar que os níveis de desempenho desejáveis, indicados nos padrões de competência de Belluzzo (2007) e que foram adaptados por Bassetto (2012), também têm sua representação nas respostas oferecidas pelos sujeitos pesquisados. Desse modo, é possível inferir que os sujeitos pesquisados são capazes de: **Padrão 1 – indicador de desempenho: identificar e reconhecer a necessidade de informação**, apresentando resultados tais como: formular questionamentos apropriados e buscar fontes de informação gerais ou específicas, modificar a informação obtida e adequá-la às necessidades; **indicador de desempenho: identificar variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais**, com os seguintes resultados indicados: identificar fontes impressas, eletrônicas e pessoas; **indicador de desempenho – considera os custos e os benefícios da aquisição da informação**, ao determinar um planejamento, recursos a serem utilizados, e estabelecer tempo de busca da

informação para atender ao cronograma institucional de veiculação pela TV; **Padrão 2 – Indicadores de desempenho: Selecionar métodos apropriados de busca para acessar a informação necessária e construir estratégias de busca com efetividade, buscar a informação por via eletrônica ou com pessoas, extrair, registrar e gerenciar a informação**, uma vez que declararam que identificam e selecionam os tipos de informação impressa e eletrônica e obtêm também a informação necessária por diferentes formas de busca junto às pessoas, além de efetuarem uma pauta e sua validação junto à equipe e aos gestores responsáveis; **Padrão 3 – Indicadores de desempenho: demonstrar conhecimento acerca da informação obtida, articular e aplicar critérios de avaliação para a informação e as fontes, comparar o conhecimento anterior com o novo conhecimento construído**, considerando-se que indicaram selecionar a informação relevante, reformular e validar a informação, comparar as informações obtidas de diferentes fontes e estabelecer autoridade às pessoas entrevistadas, com a contextualização do tema explorado e veiculado nas programações; **Padrão 4 – Indicadores de desempenho: sintetizar a informação para a produção e a divulgação de um resultado, organizar a informação mediante esquemas ou estruturas diversas, comunicar os resultados com efetividade**, uma vez que o produto final, ou seja, o programa que vai ao ar, passou por um processo informacional que exigiu que fossem exploradas, com ou sem aportes das tecnologias de informação e comunicação, as fontes de informação tanto formais quanto informais; **Padrão 5 – Indicadores de desempenho: compreender questões éticas, legais e sociais de acesso e uso da informação, cumprir regulamentos, normas institucionais etc.**, por ser possível identificar nas respostas obtidas que se fez necessária uma análise crítica da informação englobando as questões legais e éticas envolvidas no processo.

Destaca-se também a comunicação da informação, seja em uma reunião de pauta ou em uma abordagem com um determinado entrevistado, sendo imprescindível que o sujeito saiba expor o que deseja de forma a não criar ruídos na interpretação de determinada informação. Pode-se perceber, ainda, que todo esse processo culmina na extensão do conhecimento e, em decorrência disso, na construção do conhecimento coletivo, de forma interna, à equipe de produção do programa, e externa, ou seja, junto ao telespectador. Ressalta-se que, na opinião de Belda (2009, p. 52), as redes universitárias de televisão são emissoras nas quais “a

programação deve refletir conteúdos educativos, culturais e de promoção da cidadania, na forma de uma atividade de extensão do ensino superior, possibilitando o acesso às informações e aos conhecimentos produzidos pela instituição”.

Pelo exposto, é possível inferir que os elementos concernentes à competência em informação estão presentes no universo pesquisado e que, nesse cenário de televisão universitária, são imprescindíveis de serem conhecidos e desenvolvidos, visando não somente à melhoria no trabalho com a informação, mas ao próprio aprendizado ao longo da vida dos profissionais envolvidos. Isso porque a TV universitária “[...] possui o potencial de oferecer atendimento às demandas por informação e entretenimento, a inclusão e a participação social da população”, como afirmam Guimarães e Maia (2010, p. 9). Por conta disso, é importante observar a relevância das emissoras de televisão universitárias e, principalmente, o valor agregado que deve envolver quem produz o conteúdo dos programas vinculados a tais emissoras.

Nesse sentido, sendo o ambiente e o objeto de trabalho dos profissionais ligados à produção de conteúdo em uma televisão universitária constituídos, fundamentalmente, da informação e do conhecimento, é importante que seja verificada e identificada a competência em informação de tais profissionais, uma vez que o produto de seu trabalho não é somente informar, mas facilitar a formação de um pensamento crítico, da criação e da ampliação de conhecimentos.

Em síntese, os resultados indicaram que os sujeitos pesquisados, de modo geral, apresentam posturas voltadas à competência em informação. Os mesmos utilizam diversas fontes de informação, como documentais, especializadas e que possam ser verificáveis. É interessante ressaltar que um dos sujeitos participantes interage diretamente com banco de dados da instituição para acessar a informação necessária à tomada de decisão para a produção do programa no qual atua. Assim, embora não tenha sido constatada de forma evidente em práticas exercidas e isso não esteja incorporado às suas lides de forma explícita em manuais ou normas institucionais, pode-se inferir que existem um ambiente propício e tendências de uma aproximação maior e mais consciente para a inserção na cadeia produtiva da UFPR TV das dimensões e dos padrões e indicadores *de performance* que envolvem a competência em informação.

Tabela 4 – Área de atuação para qual recorre quando da necessidade de informação

Área de atuação da pessoa a qual recorre quando necessita de informação	Total de respostas
Coordenadora Diretora Apresentadora	A
Direção de imagem <i>Cameramen</i> Reportagem	B
Chefia – editora e texto Edição	C
Diretor Geral Coordenadora de edição de texto e coordenadora da UFPR TV Jornalista Editor Editora chefe do programa Repórter cinematográfico	D
Chefe de reportagem Chefe de redação	E

Fonte: Elaborado pela autora

A questão 8 desta pesquisa procurou verificar a quais pessoas os sujeitos pesquisados recorrem quando necessitam de algum tipo de informação. Dessa forma, foi possível perceber que os sujeitos recorrem principalmente àqueles gestores que apresentam maior poder decisório, o que não impede que a equipe de colaboradores seja consultada, uma vez que foram citados apresentador, *cameramen*, repórter cinematográfico. Isso indica que podem se enquadrar nos padrões de competência em informação voltados para estudantes e profissionais de jornalismo e aplicáveis à TV universitária (Quadro 7), principalmente em relação ao **Padrão 2** – Encontrar: Começar sua busca utilizando estratégias de pesquisa que são eficazes e eficientes, sendo o indicador “Recupera informações *online* ou por meio de pessoa que utiliza uma variedade de métodos”, e também quanto ao **Padrão 3** – Avaliar para precisão e imparcialidade: Pensar criticamente sobre as informações coletadas para fatos exatos, a opinião equilibrada e a relevância, mediante o indicador “Valida a compreensão e a interpretação da informação por meio do diálogo com os outros”. Essa situação corrobora com a afirmação de Doyle (1995, p. 1), ao mencionar que a competência em informação compreende “[...] habilidade para acessar, avaliar e usar informação de uma variedade de fontes”, o que certamente contribui para utilizar a informação de maneira eficiente e efetiva na solução de problemas e tomada de decisão.

Tais informações demonstram que existe uma comunicação entre os níveis hierárquicos na UFPR TV. Isso é importante, visto que propicia a troca de informações e de experiência entre as áreas de produção da televisão, o que pode contribuir para a resolução de problemas e ou a tomada de decisão. Entretanto, vale ressaltar que o gestor, ao ser entrevistado durante a visita exploratória, mencionou que *“No que tange ao acesso e ao uso da informação, existe uma demanda que provoca a necessidade informacional e outra que é provocada no próprio contexto interno em decorrência dos processos incutidos na elaboração dos programas. E, nesse contexto, uma das maiores dificuldades apontadas é localizar a fonte e esta possuir boa vontade em colaborar”*.

A questão 9 solicitou ao participante que, ao mencionar na questão 8 as pessoas a quem recorria quando necessitava de informação, indicasse também o porquê da escolha, tendo sido mais indicados os fatores amizade (2) e experiência profissional (3). Este dado nos reporta à questão dos relacionamentos interpessoais, bem como à valorização do indivíduo no contexto organizacional enquanto alguém que pode agregar valor não somente à organização com suas experiências, mas também agregar ao conhecimento dos seus pares. Ressalta-se que, de certa forma, isso corrobora com as afirmações de Choo (2003, p. 60) quando menciona que as organizações usam a informação em três arenas — para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Ainda segundo o referido autor, a criação de significados estaria ligada ao modo como os indivíduos “percebem” o ambiente no qual estão inseridos, a construção de conhecimento estaria relacionada ao preenchimento de lacunas de conhecimento existentes nos indivíduos, e a tomada de decisão estaria vinculada aos cursos de ação. Dessa maneira, o compartilhar informações no contexto dos relacionamentos interpessoais propicia a criação de significado e construção de conhecimento pelos sujeitos organizacionais.

Pode-se inferir também que a situação identificada mediante as respostas oferecidas pelos sujeitos pesquisados está em concordância com o que expressa Valentim (2010, p. 17) ao afirmar que *“certamente, os fluxos de informação existentes nos ambientes organizacionais são produzidos naturalmente pelas próprias pessoas e setores que nela atuam, a partir das atividades, tarefas e decisões que vão sendo realizadas”*. Dessa forma, ao compartilhar experiências no âmbito organizacional, os indivíduos também contribuem para o fluxo informacional

da organização, uma vez que são as informações que subsidiam o processo decisório.

Quadro 13 – Facilidades na atuação profissional apontadas pelos sujeitos de pesquisa com relação aos padrões e indicadores de competência em informação

10.1 Identificação do assunto ou informação necessária a ser pesquisada para a elaboração da pauta e do programa	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
10.2 Formulação de questões de forma apropriada, baseando-se na informação necessária para algum tipo de pesquisa que permita auxiliar na elaboração da pauta ou do programa	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
10.3 Utilização de fontes de informação gerais e específicas para aumentar o grau de conhecimento sobre o tópico a ser pesquisado	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0

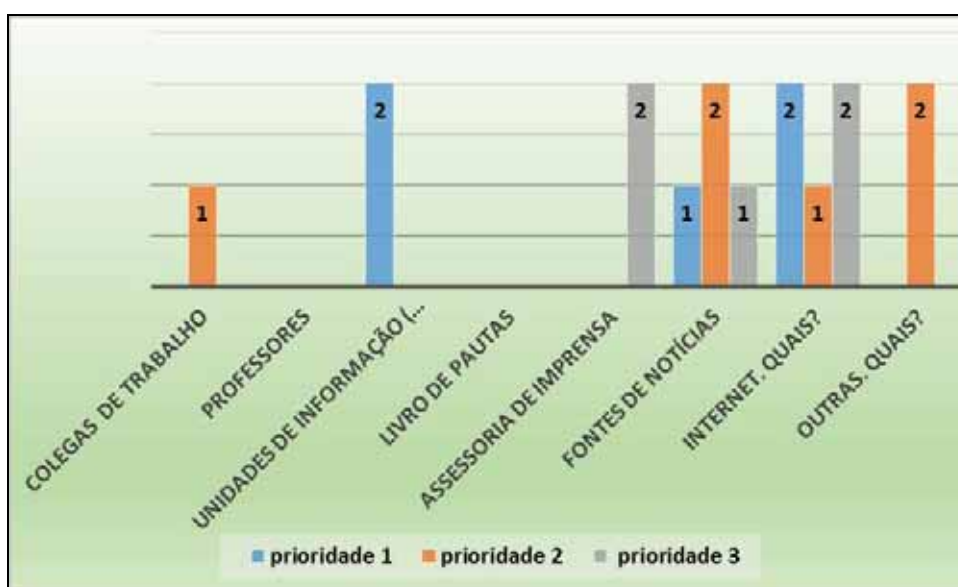
Fonte: Elaborado pela autora

Como demonstrado no Quadro 13, houve unanimidade por parte dos sujeitos pesquisados em suas respostas, concordaram e estabeleceram uma relação direta entre as facilidades que apontaram em relação à sua atuação profissional na UFPR TV e as variáveis indicadas nas questões de nºs 10.1 a 10.3 e que foram selecionadas a partir dos padrões e indicadores de *performance* da competência em informação. Considera-se, portanto, que todos os participantes da pesquisa assinalaram que identificam um assunto ou outra informação necessária a ser pesquisada para a elaboração de pauta e do programa, formulam questões apropriadas baseando-se na informação necessária para algum tipo de pesquisa tanto para elaboração da pauta quanto para apuração das informações. Os entrevistados indicaram ainda que consideraram utilizar fontes de informação gerais e específicas para aumentar o grau de conhecimento sobre o tópico a ser pesquisado, remetendo aos seguintes indicadores de desempenho relacionados ao **Padrão 1: definir e reconhecer a necessidade de informação**. O que se pode depreender dessas respostas é que os participantes conseguem perceber e

identificam elementos concernentes a esse mesmo padrão: **a pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.**

Dando prosseguimento à análise, foi solicitado em uma das questões que os sujeitos indicassem, por ordem de preferência, as 3 principais fontes de informação utilizadas quando da realização de atividade de pesquisa ou levantamento de informações tanto para elaboração de pauta quanto para elaboração de determinada matéria ou programa, como podemos visualizar nos Gráfico 1.

Gráfico 1 – Ordem de preferência das fontes de informação



Fonte: Elaborado pela autora

Observa-se no **Gráfico 1** que unidades de informação e internet foram mencionadas duas vezes como sendo a primeira opção de fonte de informação recorrida pelos sujeitos pesquisados, já fonte de notícias também ficou como primeira opção, entretanto, assinalada somente por um sujeito. Colegas de trabalho, fontes de notícias, internet e outras fontes foram assinaladas como a segunda opção de fonte de informação recorrida pelos sujeitos, sendo que colegas de trabalho e internet com uma indicação cada e internet e outras fontes com duas indicações. Já como terceira opção de fonte de informação, aparece a assessoria de imprensa, com duas indicações, fontes de notícias, com uma indicação, e internet, com duas indicações.

Ressalta-se que, quando assinalada internet, foram indicados os sites da Universidade e sites especializados, um sujeito também apontou que na internet escolhe o tipo de fonte dependendo do tema que será discutido no programa, e quando mencionada. Em relação a outra fonte de informação, foi indicado o SACI³².

Pelos dados apresentados, cabe destacar que, de certa forma, as unidades de informação não foram relegadas a segundo plano pelos sujeitos, até mesmo porque um dos pesquisados atua em um programa que visa a divulgar as teses e dissertações elaboradas na UFPR, logo, o mesmo precisa ter contato com as unidades de informação da Universidade. Obviamente, a internet não ficaria fora da menção dos sujeitos pesquisados, uma vez que se reconhece que ela é uma fonte de informação muito valiosa. Entretanto, entende-se que se atributos da competência em informação no que se refere à busca e à recuperação da informação não estiverem desenvolvidos, certamente essa fonte não será utilizada em sua potencialidade, por isso é importante que os gestores do cenário de uma emissora de televisão universitária procurem conhecer, compreender e dinamizar as competências em informação dos seus sujeitos organizacionais, visando a uma assertividade maior na elaboração dos programas.

Quadro 14 – Facilidades durante a realização de pesquisa

10.5 Durante a realização da busca nas fontes de notícias tem facilidade para modificar o tipo de informação necessária ou tópico a ser pesquisado para concluir o objetivo da mesma	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
10.6 Durante a realização da pesquisa identifica conceitos e palavras-chave que possam representar a informação necessária ou o tópico de pesquisa/questão	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	0	1	0	0

Fonte: Elaborada pela autora

Sobre facilidades durante a realização da pesquisa, o Quadro 14 apresenta os resultados indicados pelos sujeitos pesquisados, demonstrando que todos concordaram totalmente que, ao realizar a busca pela informação nas fontes de notícias, apresentam facilidades para poder modificar o tipo de informação necessária ou o tópico a ser pesquisado para alcançar o objetivo. Essa afirmativa

³² Sistema de Apoio à Comunicação Integrada

unânime (questão 10.5) permite que se afirme que os profissionais têm a percepção necessária sobre o **Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação**, a partir do indicador **“Modifica a informação necessária ou o tópico de pesquisa para concluir o foco sob controle”**. Porém, no tocante à questão 10.6, quando se indagou se, durante a realização da pesquisa, identifica conceitos e palavras-chave que possam representar a informação necessária ou o tópico de pesquisa/questão, 4 (quatro) participantes responderam com a concordância total. Entretanto, 1 (um) dos entrevistados não sabe se discorda ou concorda em relação a essa identificação. Destaca-se que a utilização de palavras-chave é um modo de representar a informação, facilitando sua recuperação por terceiros, de acordo com Melo e Araújo (2007, p. 198). Logo, não conseguir identificar as palavras-chave pode acarretar na não recuperação da informação, bem como no desperdício de tempo no momento do processo de busca da mesma.

Cabe destacar, também, que, em relação ao ambiente organizacional, Coelho (2011, p. 176) discorre que, ao não reconhecer a necessidade informacional, há “aumento de custo para a organização que paga acesso a muitos bancos de dados e perde tempo para realizar a pesquisa sem objetivo bem definido, recuperando informação excessiva ou desnecessária”. Isso poderá estar ocorrendo no universo em foco — a UFPR TV.

Quadro 15 – Critérios de decisão sobre a informação a ser utilizada na apuração de fatos

11.1 Identifica o valor e as diferenças de potencialidade de fontes em uma variedade de formatos (documentos, audiovisual, pessoas, instituições, etc.) para a pesquisa	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	3	1	0	1	0
11.2 Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	0	0	1	0
11.3 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação e o uso de serviços de informação e a mídias mais adequadas (por exemplo: intercâmbio, utilização de fontes locais, obtenção de imagens,	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	1	0	0	0

vídeos, textos, material cartográfico, registros sonoros, etc.)					
11.4 Determina um planejamento factível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	2	2	0	0	1

Fonte: Elaborado pela autora

Com relação ao indicador de desempenho do **Padrão 1: Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais**, um contraponto apresentado nas respostas foi que 1 sujeito assinalou **discordar parcialmente** em relação a *identificar o valor e as diferenças de potencialidade de fontes em uma variedade de formatos (documentos, audiovisual, pessoas, instituições, etc.), para a pesquisa*; 1 (um) **discorda parcialmente** em relação a identificar o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes. Sobre esse aspecto, Coelho (2011, p. 176) argumenta que a incapacidade de recuperar a informação e o desconhecimento dos recursos disponíveis — as fontes de informação — para tal podem acarretar em “perda da qualidade de trabalho pela incapacidade de explorar recursos informacionais dos sistemas de informação organizados e desperdício de tempo, buscando informação de qualidade inferior em fontes inapropriadas”.

Em relação ao **indicador desempenho, relacionado ao Padrão 3: Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária**, apesar de 2 (dois) terem concordado totalmente e 1 (um) ter concordado parcialmente com relação a *determinar a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação e o uso de serviços de informação e a mídias mais adequadas (por exemplo: intercâmbio, utilização de fontes locais, obtenção de imagens, vídeos, textos, material cartográfico, registros sonoros, etc.)*, pode-se verificar certa insegurança ao lidar com esses elementos.

Destacou-se também nas questões que 1 (um) deles afirmou **discordar totalmente** a respeito de determinar um planejamento factível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária. Ao passo que em organizações o processo decisório tem como fim uma ação, Choo (2003) destaca que o uso da informação está ligado à tomada de decisões nesse contexto, sendo importante que os sujeitos tenham claras as informações que serão utilizadas nesse

processo, assim como o impacto da mesma junto às atividades organizacionais. Por isso, faz-se necessário um planejamento para a recuperação de tais informações para que seja possível filtrar e avaliar as informações, evitando, com isso, que muito tempo seja despendido, bem como que sejam utilizadas informações desnecessárias ou de fontes não confiáveis.

Quadro 16 – Procedimento identificado como sendo correto para o levantamento de informações junto às fontes

	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
12.1 Efetua a seleção de tipos de formas de busca/recuperação da informação e da variedade de formatos de documentos impressos e eletrônicos					
	2	1	2	0	0
12.2 Efetua a seleção apropriada de formas de busca/recuperação de informação para pesquisar o problema/tópico da investigação a ser realizada, e solicita ajuda para pesquisar em diferentes tipos de suportes informacionais (meios impressos, eletrônicos, etc.)					
	3	1	1	0	0
12.3 Elabora um plano de trabalho com procedimentos adequados junto às formas de busca/recuperação da informação e/ou método de pesquisa					
	3	0	2	0	0
12.4 Identifica palavras-chave, frases, sinônimos e termos relacionados com a informação necessária					
	2	2	1	0	0
12.5 Efetua a construção e a implementação de uma estratégia de busca usando códigos e comandos de acordo com as formas de busca/recuperação de informação, usando, por exemplo, lógica booleana, ordem alfabética de termos, etc.					
	0	0	1	2	2
12.6 Utiliza autoajuda das formas de busca/recuperação de informação e outros meios como, por exemplo, profissionais da informação para melhorar os seus resultados de pesquisa					
	2	0	0	0	3
12.7 Utiliza alguma classificação					
	Concordo	Concordo	Não sei	Discordo	Discordo

e/ou outras formas para localizar as fontes de notícia/informação	totalmente	em parte	se concordo ou discordo	em parte	totalmente
	1	1	1	2	0
12.8 Utiliza serviços de informação tradicionais (bibliotecas, p. ex.), eletrônicos ou pessoas especializadas para buscar/recuperar a informação necessária	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	3	2	0	0	0
12.9 Avalia a quantidade, a qualidade e a relevância dos resultados da pesquisa para determinar sistemas alternativos de busca/recuperação ou métodos de pesquisa que ainda precisam ser utilizados	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
12.10 Identifica lacunas ou necessidade de complementar a notícia/informação face aos resultados obtidos	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
12.11 Efetua a revisão da estratégia de busca/recuperação se for necessário obter mais informação	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	2	1	1	0	1
12.12 Efetua a anotação das fontes de pesquisa para identificação de autoria de acordo com normas da ABNT, quando necessário	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	0	0	3	1	1
12.13 Compreende a necessidade de organização e tratamento da informação obtida	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0

Fonte: Elaborado pela autora

Em relação às questões de nºs 12.1 a 12.13, foi possível perceber pelas respostas dos participantes, indicadores relativos ao **Padrão 2: A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade**. Dessa forma, de tais dados, destaca-se que, no que concerne ao indicador de desempenho da competência em informação, qual seja, **selecionar os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária**, 2 (dois) participantes indicaram **não saber se**

concordam ou discordam quanto a *efetuar a seleção de tipos de formas de busca/recuperação da informação e da variedade de formatos de documentos impressos e eletrônicos*, um dado que que contrapõe os 5 (cinco) sujeitos que concordaram totalmente em relação a *avaliação a quantidade, qualidade e relevância dos resultados da pesquisa para determinar sistemas alternativos de busca/recuperação ou métodos de pesquisa que ainda precisam ser utilizados*.

Cabe ressaltar que, nesse sentido, para Sanches Días (2008, p. 13), as competências em informação relacionam-se a uma ação, “e [...] em mobilizar de forma combinada, todos os recursos para solucionar com êxito problemas e aprender a aprender, a partir da interação efetiva com a informação, sem delimitação de tipo, formato e suporte”. Entende-se que, uma vez havendo dúvida em conseguir ou não efetuar a seleção nas fontes de informação para busca e recuperação da informação desejada, indica que o sujeito pode não dominar as habilidades necessárias para realizar essa seleção e, considerando-se o cenário pesquisado — a UFPR TV —, onde a informação e o conhecimento são matéria-prima essencial para o alcance de sua função junto à comunidade acadêmica e à sociedade em geral. Esse dado é relevante, ao passo que se deve saber explorar todos os tipos de fontes de informação de forma a contribuir para a elaboração do programa que será transmitido.

Com relação a *efetuar a seleção apropriada de formas de busca/recuperação de informação para pesquisar o problema/tópico da investigação a ser realizada, e solicitar ajuda para pesquisar em diferentes tipos de suportes informacionais (meios impressos, eletrônicos, etc.)*, novamente destaca-se 1 (um) sujeito, que assinalou **não saber de concorda ou discorda**, o que indica que pode haver dificuldades no momento da seleção das formas para recuperar a informação. Infere-se que, em tais circunstâncias, conseqüentemente, haverá reflexo na recuperação da informação, e em um contexto de informações dinâmicas e rápidas, como é o caso da TV universitária, esse é um elemento preponderante, visto que pode impactar no fluxo informacional para a produção de um programa, interferindo sobremaneira em sua cadeia produtiva e no alcance da missão desse órgão de comunicação. A partir desse dado, também foi possível verificar uma contradição por parte dos participantes, visto que em outro item, 3 (três) e 2 (dois) participantes assinalaram, respectivamente, **concordar totalmente e parcialmente** quando da utilização de serviços de informação tradicionais (bibliotecas, por exemplo),

eletrônicos ou pessoas especializadas para buscar/recuperar a informação necessária.

Outros dados identificados junto às respostas obtidas, no que tange à busca de informações, apontaram que a competência em informação referente a esse elemento ainda precisa ser desenvolvida, como se observa nas respostas dos sujeitos pesquisados com relação ao indicador de desempenho voltado ao **Padrão 2: constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade**, uma vez que 1 (um) dos sujeitos **não sabe se concorda ou discorda** com relação a *identificar palavras-chave, frases, sinônimos e termos relacionados com a informação necessária*. Destaca-se que, sem tais elementos, todo o processo de busca da informação fica prejudicado, uma vez que, segundo Ortoll (2003, p. 6), “a partir de habilidades para a busca, a obtenção e a análise da informação, adquirir novos conhecimentos que agreguem valor aos objetivos estratégicos da empresa”. Destaca-se também que a não competência em informação nesse elemento pode acarretar em sobrecarga de informações, em decorrência dessa situação identificada junto ao universo de pesquisa em foco, isso porque, quando

O empregado não consegue manejar o excesso de informação, desperdiça tempo com tarefas que podem ser feitas pela tecnologia da informação e perde recursos informacionais importantes. Isto reduz oportunidade de trabalhar em tarefas que trazem resultados mais positivos. (COELHO, 2011, p. 176)

Ainda, no âmbito do indicador de desempenho: **Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade**, mais especificamente no que se refere a *efetuar a construção e a implementação de uma estratégia de busca usando códigos e comandos de acordo com as formas de busca/recuperação de informação, usando, por exemplo, lógica booleana, ordem alfabética de termos, etc.*, 1 (um) dos participantes assinalou **não saber se concorda ou discorda**, 2 (dois) **discordam parcialmente** e 2 (dois) **discordam totalmente**. São dados preocupantes, pois demonstram que os participantes não conseguem, ou possuem alguma dificuldade em elaborar estratégias para a busca da informação e novamente isso tende a refletir na recuperação da mesma, a qual não ocorrerá de forma assertiva à demanda do contexto pesquisado. Nesse sentido, com relação a *efetuar a revisão da estratégia de busca/recuperação se for necessário obter mais informação*, também foi possível verificar certa indefinição por parte dos sujeitos

pesquisados, uma vez que, para esse elemento, as respostas se distribuíram da forma como segue: 2 (dois) **concordam totalmente**, 1 (um) **concorda em parte**, 1 (um) **não sabe se concorda ou discorda** e 1 (um) **discorda totalmente**. Percebe-se, mais uma vez, o elemento “**discordo totalmente**” entre as respostas, o que permite inferir que os sujeitos que assinalaram tal alternativa tendem a aceitar os resultados de pesquisas advindas de um processo de busca da informação ou não se preocupam em fazer uma busca mais aprofundada da informação, aceitando os resultados sem muito questionamento. Cabe ressaltar que a avaliação da informação também fica comprometida nesse contexto, podendo causar prejuízos, como por exemplo “fornecimento de soluções impróprias ou erradas aos clientes, o que pode causar perda de oportunidade de negócios”, como argumenta Coelho (2011, p. 176).

Outro dado de importância observado nas respostas obtidas centra-se no total de 3 (três) participantes que assinalaram **discordar totalmente** em relação ao indicador de competência voltado ao Padrão 2, qual seja: **Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade**, quando assinalaram discordar totalmente quanto *a utilização da autoajuda das formas de busca/recuperação de informação e outros meios, como por exemplo profissionais da informação para melhorar os seus resultados de pesquisa*. Aqui cabe mencionar que a UFPR TV não possui um profissional da informação — bibliotecário ou arquivista — atuando na emissora, o que justificaria a não procura pelo mesmo no contexto do ambiente interno. No entanto, as fontes de informação não estão somente no ambiente interno, o que não justifica a não utilização da autoajuda propiciada por algumas fontes eletrônicas de informação, como sites e bases de dados, ao passo que questões anteriores sugerem existir dificuldade no processo de busca da informação por parte dos participantes da pesquisa.

Destaca-se que, com relação ao indicador de desempenho da competência voltado ao **Padrão 2: Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos**, 2 (dois) dos participantes assinalaram que discordam parcialmente em relação à *utilização de alguma classificação e/ou outras formas para localizar as fontes de notícia/informação*, o que também pode ser prejudicial ao contexto pesquisado, ao passo que se faz necessária uma estruturação e uma sistematização de tais fontes, justamente para dinamizar o processo de busca e recuperação da informação, assim como tornar o processo

mais assertivo. Destaca-se, ainda, que o sujeito acaba por não desenvolver alguns atributos relacionados à competência em informação, como “identificar fontes potenciais de informação e desenvolver com sucesso estratégias para busca de informação”, como argumenta Doyle (1994, p. 15-25).

O indicador de desempenho para a competência em informação situa que a **“A pessoa competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário”**. Nesse sentido, dos sujeitos pesquisados, 5 (cinco) **concordam totalmente** *que identificam lacunas ou necessidade de complementar a notícia/informação face aos resultados obtidos*, o que vai ao encontro do que preconiza o **Padrão 1** para competência em informação, qual seja, a identificação da necessidade de informação, um fator importante, uma vez que no cenário jornalístico a informação deve ser o mais apurada possível e a identificação de tais lacunas propiciam e tencionam a uma melhor averiguação das informações que serão transmitidas posteriormente. Ressalta-se, ainda, que identificar as lacunas relacionadas à informação propicia a construção de conhecimento, uma vez que “a produção de sentido é constituída durante o movimento do ser humano em busca de informação para romper barreiras e suprir lacunas” (RABELO, 2010, p. 115).

No que diz respeito ao indicador de desempenho: **A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes**, 3 sujeitos assinalaram não saber se discordam ou concordam quanto a *efetuar a anotação das fontes de pesquisa para identificação de autoria, de acordo com normas da ABNT, quando necessário*. Uma justificativa para tal dado se deve ao fato da maioria trabalhar com informação audiovisual, não utilizando tantos elementos bibliográficos. Dessa forma, entende-se pelo dado observado que alguns sujeitos de pesquisa conhecem a ABNT, mas a mesma não é demandada no momento da execução das atividades relacionadas ao campo de atuação desses participantes na UFPR TV. Além disso, cabe ressaltar que 1 (um) dos participantes **discorda parcialmente** e 1 (um) **discorda totalmente**. Sobre este último valor, ressaltar-se que, no momento da entrevista, um dos sujeitos foi enfático ao dizer “eu não uso isso no meu trabalho”.

Por fim, os 5 (cinco) sujeitos pesquisados afirmaram **concordar totalmente** quanto a compreender a necessidade de organização e tratamento da informação obtida, o que se revela importante ao passo que, uma vez organizada, a informação pode ser recuperada de forma mais assertiva para realização de um trabalho posterior, ou quando houver necessidade de elaboração de novo programa ou

complementação de informações. Contudo, mesmo concordando que a informação obtida precisa ser organizada e tratada, dos entrevistados, como visto anteriormente, 2 (dois) não reportam essa mesma afirmação no que concerne às fontes de informação quando afirmam não utilizar uma classificação para as mesmas, por exemplo. É importante destacar que, nesse cenário, a organização das informações, bem como a classificação das fontes de informação propicia um controle da informação de modo a “[...] organizar, filtrar e selecionar o que realmente é importante para a tomada de decisão [...]”, como argumentam Santos, Duarte e Prata (2008, p. 218).

Com relação às dificuldades encontradas no momento da busca por informações (questão 13), foram obtidas as seguintes respostas apresentadas na tabela 5.

Tabela 5 – Dificuldades identificadas no momento da busca de informações

Principais dificuldades na busca por informações			Sujeitos (5)
Informações precisas	Informação que se adeque aos padrões jornalísticos	Fontes (pessoas entrevistadas) que entendam a adequação da informação ao uso jornalístico	A
Agenda dos entrevistados	Falta de equipamento para captação de áudio em estúdio	Atraso da gravação por problemas técnicos do estúdio	B
Não encontrar no banco de teses pesquisas científicas sobre temas que gostaria de abordar no programa	Encontrar trabalhos interessantes e com datas atuais no banco de dados, e ao baixar o arquivo completo, perceber que o material é antigo, mas só foi colocado no sistema agora.	Perceber que estava usando termos errados e que, por isso, não conseguia encontrar o que precisava.	C
Equipe reduzida	Tempo reduzido	Equipamentos reduzidos	D
Busca dos personagens	Disponibilidade das fontes profissionais ou oficiais		E

Fonte: Elaborado pela autora

Conforme demonstrado na Tabela 5, percebe-se que as dificuldades variam desde a qualidade da informação até mesmo a questões de ordem técnica e estrutural, tais como equipamentos reduzidos, equipe reduzida e tempo reduzido, agenda dos entrevistados. Obviamente, tais elementos citados podem vir a dificultar o processo de busca da informação pelos sujeitos. Cabe destaque aqui para as seguintes frases que foram mencionadas como respostas pelos sujeitos

pesquisados e que nos remetem aos elementos que estão diretamente relacionados às dimensões da competência em informação, como por exemplo:

“Não encontrar no banco de dados pesquisas científicas sobre temas que gostaria de abordar no programa”.

“Perceber que estava usando termos errados e que, por isso, não conseguia encontrar o que precisava”.

Essas afirmações remetem aos padrões da competência em informação, qual seja, **Padrão 1** e **Padrão 2**. Considera-se, neste particular, que o indivíduo pode não encontrar a informação pesquisada visto que a necessidade da mesma não está clara, ou o mesmo não está sabendo utilizar os processos de recuperação da informação em bases de dados. É interessante destacar, ainda, que o próprio sujeito reconhece que não efetuou o processo de busca da informação adequadamente, o que deixa implícita a questão de sua autocrítica, o que é importante, uma vez que isso propicia ao sujeito identificar as lacunas existentes num processo de busca da informação e refazer o mesmo a fim de encontrar a informação desejada. Destaca-se que a informação no campo da Comunicação — Jornalismo — é suscetível de ser compreendida como mensagem, fato, notícia, deve ser transferida rapidamente, filtrada, organizada, estruturada, necessitando de um canal para ser transferida (BAZI, 2008, p. 10).

Com relação à existência de algum auxílio para acesso e uso da informação oferecido pela emissora, as opiniões ficaram divididas, sendo que 4 (quatro) mencionaram existir tal auxílio e 1 (um) mencionou não existir. Dessa maneira, foi solicitado aos sujeitos que elencassem os tipos de auxílio oferecidos, cujas respostas podem ser visualizadas na Tabela 6.

Tabela 6 – Tipos de auxílio oferecido pela UFPR TV para busca e uso da informação

Respostas	Sujeitos
<ul style="list-style-type: none"> • Roteiro • Informações passadas por pessoa com experiência anterior na produção do programa 	A C
<ul style="list-style-type: none"> • Tempo do programa deve ser respeitado, são 30 minutos • Formato deve ser respeitado, é um programa de externas, não tem estúdio • Enfoque deve ser respeitado, ele é voltado para o jornalismo 	D

cultural <ul style="list-style-type: none"> • Trabalha dentro da ética jornalista e dentro das leis das telecomunicações • Modelo de pauta • Modelo de relatório de reportagem • Banco de fontes da UFPR 	E
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------

Fonte: Elaborado pela autora

Mediante a análise dos resultados apresentados na Tabela 6 (questão 14), pode-se verificar que o auxílio oferecido é mais de ordem estrutural e não tão voltado à questão do acesso e uso da informação. Destacam-se roteiro, modelo de relatório de reportagem, modelo de pauta, que vão indicar como o sujeito tem que dispor e comunicar as informações neste âmbito. Já em relação ao acesso à informação, tem-se o banco de fontes, as próprias pessoas que possuem mais experiência sendo apontadas como uma fonte de informação. Nesse sentido, os elementos voltados à questão da competência em informação não ficaram tão claros.

Em outro momento, foi questionado sobre o conhecimento dos sujeitos pesquisados no que compete à competência em informação e à competência midiática. Dessa forma, um dado importante e quiçá preocupante foi constatado, visto que todos os participantes afirmaram **nunca ter ouvido falar em competência em informação e em competência midiática**. Para Wilson (2012), ambas estão vinculadas à ajuda aos professores e estudantes para o desenvolvimento de uma compreensão crítica e informada sobre como operam diferentes meios de comunicação e as tecnologias, como podem os atores educativos fazer uso deles, sobre como se organiza a informação e se criam significados nos meios de comunicação e sobre como avaliar a informação que transmitem. Assim, devem ser perfeitamente compreendidas e aplicadas praticamente no universo pesquisado. É um dado que precisa estar entre as preocupações dos gestores da UFPR TV, criando-se programas de aprendizagem desses conceitos e princípios, considerando-se o perfil de atuação do público pesquisado, ou seja, pessoas que trabalham constantemente com informação, com recursos tecnológicos e midiáticos e, principalmente, inseridos em um contexto da comunicação social, o que demanda que as informações sejam as mais precisas e acuradas possíveis, sejam trabalhadas de forma ética, e, ainda, que todos os recursos tecnológicos e midiáticos sejam utilizados de forma adequada no que concerne à busca e uso da informação.

Acredita-se que o não conhecimento de tais competências pode vir a dificultar as atividades executadas no ambiente de trabalho. Em decorrência disso, como abordado pelo modelo de Ponjúan Dante (2011) verifica-se a importância o desenvolvimento de uma cultura organizacional e informacional que contribua para o desenvolvimento da competência em informação e da competência midiática.

Quadro 17 – O que faz após a realização da pesquisa e obtenção da informação

15.1 Seleciona a informação relevante baseado na compreensão das ideias e princípios contidos nas fontes de notícia/ informação	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	0	1	0	0
15.2 Reformula conceitos com suas próprias palavras	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	2	1	1	0	1
15.3 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	3	1	1	0	0
15.4 Analisa a lógica da argumentação da notícia/informação obtida	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	0	1	0	0
15.5 Reconhece e descreve os vários aspectos de uma fonte e seu valor para a execução das atividades ligadas à sua função, assim como as tendências e impactos relacionados a pressupostos de ordem social, cultural, histórica, geográfica e/ou atualidade da fonte de informação	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	2	2	1	0	0
15.6 Reconhece a habilidade para encontrar a informação procurando obter sempre a autoridade e qualificação de autores e ou editores – produtores da notícia/informação obtida	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	2	2	1	0	0
15.7 Reconhece a habilidade para interpretar referências bibliográficas ou créditos encontrados nas fontes como meios para acessar informação	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo	Discordo em parte	Discordo totalmente

precisa e válida			ou discordo		
	4	1	0	0	0
15.8 Compreende a necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
15.9 Determina se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informação	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
15.10 Avalia se as fontes de informação são confiáveis ou contraditórias	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
15.11 Compara a nova informação com o conhecimento próprio e outras fontes consideradas como autoridade no assunto para conclusões	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
15.12 Discute as informações obtidas com sua equipe de trabalho	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	1	0	0	0

Fonte: Elaborado pela autora

Foi possível verificar pelas respostas dos sujeitos pesquisados às questões de nºs 15.1 a 15.12, conforme demonstrado no Quadro 18, que os elementos condizentes ao **Padrão 3: A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes**, acham-se identificados. Com relação ao indicador de desempenho que concerne ao referido padrão: **Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida**, 4 (quatro) sujeitos afirmaram **concordar totalmente**, enquanto 1 (um) **não sabe se concorda ou discorda** quanto a *selecionar a informação relevante baseado na compreensão*

das ideias e dos princípios contidos nas fontes de notícia/informação. Ressalta-se, neste particular, que Wolton (2004, p. 21 apud CÔL; BELLUZZO, 2011, p. 15), mencionou que “ao lidar com a informação, o jornalista está diante de um bem infinitamente compartilhável, que não se esgota com o uso, ao contrário, se multiplica por meio de operações de síntese, análise, combinação”. Logo, é imprescindível que esse profissional consiga efetuar a seleção das informações. Percebe-se certa insegurança por parte dos sujeitos, o que pode remeter à compreensão de que, diante do fluxo informacional presente no ambiente de trabalho e demandado no decorrer do desenvolvimento das atividades relacionadas ao mesmo (produção, edição e divulgação), obviamente os sujeitos podem sentir certa ansiedade em saber lidar com o referido fluxo, requerendo atenção especial dos gestores da TV universitária para uma aprendizagem contínua nesse sentido.

Ao serem questionados sobre a *reformulação de conceitos com suas próprias* palavras 2 (dois) sujeitos **concordam totalmente**, 1 (um) **concorda parcialmente**, 1 (um) **não sabe se concorda ou discorda** e 1 (um) **discorda totalmente**. A partir das respostas obtidas, pode-se visualizar certa dispersão. Na verdade, destaca-se que uma parte dos sujeitos realiza esse tipo de reformulação justamente para adequar a linguagem do que foi dito por uma fonte ou por um entrevistado ao contexto jornalístico ou ao público a que se destina o programa, inserindo, obviamente, os créditos do discurso inicial, o que não caracteriza plágio, ou seja, não significa copiar ou assinar uma obra com partes ou totalmente reproduzida de outra pessoa, dizendo que é sua própria. Considera-se como sendo plágio a cópia não autorizada de várias informações, sendo considerado crime previsto no Código Penal Brasileiro e na Lei 9610 (BRASIL).

Para François (2006) existem implicações legais e éticas - Padrão 5 - que estão envolvidas com a competência em informação, uma vez que o uso ético da informação está ligado à questões de como os direitos autorais e o *copyright*, dentre outro

Com relação ao indicador de desempenho **Articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes**, 3 (três) dos sujeitos pesquisados **concordam totalmente**, 1 (um) **concorda em parte** e 1 (um) **não sabe se concorda ou discorda**, no que tange a *examinar e comparar a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências*, contradizendo, assim, os 5 (cinco) sujeitos que

responderam “**concordo totalmente**” quando foram questionados se *comparam a nova informação com o conhecimento próprio e outras fontes consideradas como autoridade no assunto para conclusões* e também *quando todos afirmaram compreender a necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos*.

Nesse sentido, acredita-se que as opções “concordo em parte” e “não sei se concordo ou discordo” foram assinaladas tendo em vista o cenário dinâmico de produção de um programa, em que muitas vezes não se tem uma equipe e tampouco tempo hábil para que seja feita uma verificação mais acurada das informações. Isso foi observado quando, em outra questão deste instrumento de pesquisa (nº13), foi perguntado sobre as dificuldades enfrentadas no processo de busca e uso da informação. Naquela oportunidade, um dos sujeitos pesquisados respondeu que a maior dificuldade era “equipe reduzida, tempo reduzido e equipamentos reduzidos”, ou seja, às vezes o sujeito até intenciona examinar e comparar a informação em diversas fontes, entretanto, limita-se ao tempo e ao número de profissionais que tem à sua disposição para fazer esse tipo de atividade, realizando somente aquilo que cabe no momento. Entende-se, aqui, que este é um ponto relevante, ao passo que, nesse cenário, é de extrema importância examinar, avaliar, comparar as informações com outras fontes, justamente visando a verificar a confiabilidade das informações que chegarão ao telespectador. Não estamos aqui indicando que isso não seja feito pela emissora pesquisada e, sim, que talvez não seja efetuada com a efetividade necessária ao contexto.

Dos sujeitos pesquisados, 4 (quatro) **concordam totalmente** e 1 (um) **não sabe se concorda ou discorda** *no que concerne a analisar a lógica da argumentação da notícia/informação obtida*. Novamente, aqui 1 (um) sujeito apresenta certa insegurança, remetendo também ao argumento da questão anterior. Isso tem importância porque irá se refletir em sua produtividade e influenciar os resultados a serem produzidos e divulgados, conforme menciona Coelho (2011), ao identificar lacunas e suas consequências no tocante à competência em informação.

Quando questionados sobre *reconhecer e descrever os vários aspectos de uma fonte e seu valor para a execução das atividades ligadas à sua função, assim como as tendências e os impactos relacionados a pressupostos de ordem social, cultural, histórica, geográfica e/ou atualidade da fonte de informação*, 2 (dois) sujeitos assinalaram **concordo totalmente**, 2 (dois), **concordo em parte**, e 1(um), **não sei se concordo ou discordo**. Destaca-se este último sujeito que não sabe se

concorda ou discorda, remetendo a uma preocupação, considerando-se ser a televisão universitária uma mídia formadora de opinião, e, obviamente, que quem atua nela e principalmente na produção de conteúdo que será veiculado, podendo propiciar a criação de conhecimento a quem assiste, têm que ter claros os impactos atrelados a determinadas informações. Vale lembrar a concepção de Paviani (apud DE CARLI, TRENTIN, 1998, p. 18), que menciona que é uma organização cujo perfil “tem a função de estender o ensino, a pesquisa e a cultura a toda a comunidade acadêmica e à sociedade e, em consequência, de realizar plenamente os fins da universidade”.

Dentre os sujeitos participantes da pesquisa, 2 (dois) **concordam totalmente**, 2 (dois) **concordam parcialmente** e 1 (um) **não sabe se concorda ou discorda quanto a reconhecer a habilidade para encontrar a informação procurando obter sempre a autoridade e qualificação de autores e ou editores — produtores da notícia/informação obtida**. Nota-se que a maioria das respostas parece indicar que os sujeitos pesquisados têm dúvidas em relação à importância da preocupação com a questão da autoridade e da qualificação dos autores quando buscam encontrar a informação. Isso pode ser um problema para produção, edição e divulgação de conteúdos televisivos na universidade, local onde a ciência e a tecnologia são preponderantes e o desenvolvimento e a inovação dependem de informação de qualidade, confiável e que agregue valor ao mérito científico. Essa afirmativa corrobora com a opinião de Calligaro (2013, p. 30) para quem “a programação poderia ser organizada, considerando os preceitos éticos, a divulgação da ciência produzida nas universidades e a valorização da cidadania”.

No que concerne a reconhecer *a habilidade para interpretar referências bibliográficas ou créditos encontrados nas fontes como meios para acessar informação precisa e válida*, **4 (quatro) concordam totalmente** e **1 (um) concorda em parte**, apesar de assinalarem em questão anterior, referente à ABNT, não saber se concordavam ou discordavam.

Dentre as respostas que estavam atreladas ao padrão 3, percebeu-se que com relação ao indicador de desempenho para o referido padrão: *Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação*, todos os participantes **concordam totalmente** em relação a determinar se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informação.

Em relação à discussão das informações obtidas com sua equipe de trabalho 4 (quatro) assinalaram **concordar totalmente** e 1(um) assinalou **concordar parcialmente**. Nesse sentido, destaca-se a questão do compartilhamento de informações o qual é “o ato voluntário de colocá-las à disposição de outros, ressaltando que compartilhar não deve ser confundido com relatar, que é uma troca involuntária de informações de maneira estruturada e rotineira” (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p.115). Neste contexto, entende-se que as informações são discutidas, mas, da mesma forma que ocorreu quando foram citados outros elementos apontados até o momento, o tempo para a execução das atividades na UFPR TV, algumas vezes, não permite que isso seja realizado com afinco, elemento este que foi abordado na fala de alguns pesquisados, ao afirmarem “olha isso é feito, mas muitas vezes devido ao tempo não é feito da forma como devia ser”. A discussão das informações obtidas com os membros da equipe em um ambiente de trabalho é relevante para que informações sejam alinhadas, dúvidas sejam sanadas, novos *insights* que contribuirão no desenvolvimento do programa possam surgir para auxiliar no fluxo informacional e comunicacional no cenário da televisão, enquanto uma organização produtiva.

Dando continuidade às entrevistas com a equipe, foi perguntado aos sujeitos acerca do uso da informação no decorrer das atividades profissionais (questões 16.1 a 16.5) e as respostas obtidas são apresentadas no Quadro 18

Quadro 18 – Uso da informação no decorrer das atividades profissionais

16.1 Sintetiza a informação para desenvolver ou completar alguma atividade	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	0	0	1	0
16.2 Organiza a informação, utilizando esquemas ou estruturas diversas	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	2	2	1	0	0
16.3 Demonstra compreender como usar as citações ou paráfrases de um autor ou texto para apoiar as ideias e/ou argumentos	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	1	0	0	0
16.4 Comunica os resultados do	Ocorrências/Escala de valor				

seu trabalho com efetividade	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	3	1	1	0	0
16.5 Utiliza adequadamente as normas de documentação e o formato e o estilo apropriados à comunicação verbal ou escrita do seu trabalho	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	1	0	0	0

Fonte: Elaborado pela autora

Os dados descritos no Quadro 18, portanto, apresentam elementos que nos reportam ao **Padrão 4** da competência em informação: **A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado** no que concerne ao indicador de desempenho: **É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto**, 4 (quatro) **concordam totalmente** e 1(um) **não sabe se concorda ou discorda** no que concerne a *sintetizar a informação para desenvolver ou completar alguma atividade*. Ressalta-se que a capacidade de síntese de informação consiste em reproduzir, em poucas palavras, o que alguém expressou amplamente. Ao sintetizar a informação torna-se mais fácil organizá-la e avaliá-la, o que propicia um melhor aproveitamento do tempo para o desenvolvimento de atividades de intenso fluxo informacional. Assim, pode-se dizer que uma grande quantidade de dados e informação apresentada de uma forma que não seja útil, limitará grandemente o uso futuro da análise desenvolvida principalmente pela área de produção no contexto da UFPR TV. Portanto, resultados sintetizados devem ser validados por informantes chave e partes interessadas.

Apesar de 4 (quatro) **concordarem totalmente** na questão anterior, nem todos *organizam a informação, utilizando esquemas ou estruturas diversas*, uma vez que 2 (dois) assinalaram **concordar totalmente**, 2 (dois) **concordam em parte** e 1 (um) **não sabe se concorda ou discorda**. Sobre *demonstrar compreender como usar as citações ou paráfrases de um autor ou texto para apoiar as ideias e/ou argumentos* 4 (quatro) **concordam totalmente** e 1(um) **concorda em parte**. É importante ressaltar que, para Dudziak (2003), a informação coletada necessita de organização a fim de que possa ser analisada, armazenada e recuperada, sendo que a elaboração de mapas, esquemas, anotações, etc. são importantes

instrumentos de apoio. Além disso, essa autora também afirma que a organização da informação baseia-se na interpretação, comparação e na síntese, o que significa a necessidade de reestruturar a informação coletada (o que também inclui as citações ou paráfrases) em conformidade com as ênfases e focos de atenção determinados pela investigação e sua contextualização. Daí a importância de que todos os sujeitos pesquisados estivessem em concordância plena em suas respostas, o que, em verdade não aconteceu, levando a inferir que esta pode ser uma lacuna em sua formação e que precisa ser desenvolvida para integrar suas potencialidades como atores de um processo comunicacional.

Do total de respostas obtidas, a questão que visava verificar se os sujeitos *comunicam os resultados do seu trabalho com efetividade* apontou 3 (três) respostas que **concordam totalmente**, 1 (uma) **concordo em parte** e 1(uma) **não sabem se concordam ou discordam**. Barreto (2005, p.7), por exemplo, destaca que “a comunicação transfere mensagens para atingir um maior público homogêneo com a intenção de propagar ideias, moldar e influenciar a sua opinião e entreter”. Nesse sentido não saber comunicar o resultado de um trabalho pode prejudicar o compartilhamento da informação no âmbito da organização, podendo refletir, ainda na geração de novas ideias para o programa, bem como de soluções para problemas decorrentes do processo de produção da informação, sendo este o caso do ambiente em estudo.

Referente ao indicador para competência: **Comunica os resultados do projeto com efetividade** 4 (quatro) **concordam totalmente** e 1(um) **não sabe se concorda ou discorda** sobre *utilizar a adequadamente as normas de documentação e o formato e estilo apropriados à comunicação verbal ou escrita do seu trabalho*. A título de esclarecimento, considera-se aqui a importância da redação de um texto com a aplicação de um padrão formal culto ou coloquial. O primeiro caracteriza-se pela seleção e combinação das palavras, pela adequação a um conjunto de normas, entre elas, a concordância, a regência, a pontuação, o emprego correto das palavras quanto ao significado, a organização das orações e dos períodos, as relações entre termos, orações, períodos e parágrafos. O segundo faz referência à utilização da linguagem em contextos informais, íntimos e familiares, que permitem maior liberdade de expressão. Esse padrão mais informal também é encontrado em propagandas, programas de televisão ou de rádio, etc. A questão que surge, novamente, é que essa é uma condição *sine qua non* para a qualidade

de conteúdos veiculados em uma televisão universitária, uma vez que o seu público-alvo consiste basicamente na comunidade de natureza acadêmica, envolvendo o tripé: pesquisa, ensino e extensão.

As questões de nºs 17.1 a 17.7, envolveram a identificação da compreensão dos sujeitos pesquisados acerca das questões éticas e legais que envolvem a informação, seu acesso e uso na organização em estudo. Os resultados obtidos encontram-se no quadro 19.

Quadro 19 – Compreensão das questões legais e éticas que envolvem a informação

17.1 Identificação e discussão de questões relacionadas ao livre acesso e acesso restrito de informações na organização	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	2	2	0	0	1
17.2 Compreende as questões legais acerca do direito de propriedade intelectual	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	3	1	1	0	0
17.3 Define e Identifica exemplos de plágio	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	1	0	0	0
17.4 Utiliza e obedece adequadamente as políticas institucionais de acesso e uso das fontes de informação e fontes de notícias	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	5	0	0	0	0
17.5 Obtém permissão para copiar textos, imagens ou sons incluídos em seu produto final	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	3	2	0	0	0
17.6 Utiliza estilo e forma de linguagem e redação apropriados, com indicação correta de fontes consultadas	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	4	1	0	0	0
17.7 Demonstra compreensão das normas de documentação recomendadas	Ocorrências/Escala de valor				
	Concordo totalmente	Concordo em parte	Não sei se concordo ou discordo	Discordo em parte	Discordo totalmente
	3	1	1	0	0

Fonte: Elaborado pela

Esclareça-se que as questões 17.1 a 17.7, referentes ao quadro 19, remetem aos elementos do **Padrão 5: A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente**. Referente ao primeiro indicador de desempenho: **Demonstra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia** voltado ao padrão supracitado, 2 (dois) participantes **concordam totalmente** 2 (dois) **concordam em parte** e 1 (um) **discorda em parte** quando questionados *com relação a identificação e discussão de questões relacionadas ao livre acesso e acesso restrito de informações na organização*. Pelos dados apresentados, infere-se que os sujeitos conseguem identificar tais elementos, entretanto, não têm a devida compreensão dos mesmos. Destaca-se também que 3 (três) participantes **concordam totalmente** e 1(um) **concorda em parte** quanto a *compreender as questões legais acerca do direito de propriedade intelectual, e, ainda, quanto a define e identifica exemplos de plágio*, obteve-se respostas de 4 (quatro) que **concordam totalmente** e 1 (um) que **concorda em parte**. Sobre a questão do plágio, as respostas nos levam a entender que este último pode ter dificuldades para identificação de uma informação que possa ter sido plagiada, ou ainda, que isso seja resultado de não possuir clareza de alguns elementos legais quanto à questão do direito de propriedade intelectual, como podemos verificar no item anterior. Ressalta-se, ainda, ser um compromisso do comunicador estabelecer um viés ético no seu fazer profissional, principalmente em que concerne a todos os meios de comunicação, seja impresso, seja digital logo ao lidar com a informação em todas as suas formas, este profissional deve “avaliar o impacto da mesma e agir eticamente a fim de respeitar os direitos autorais, age eticamente e respeita os direitos autorais” (DUDZIAK, 2010, p.13).

Quanto ao segundo indicador de desempenho **Cumprir as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação** voltado ao **padrão 5**, todos os participantes assinalaram concordar totalmente. Entretanto, convém ressaltar que esta questão também está relacionada às questões anteriores, onde as respostas não foram unânimes em concordância total. Além disso, esse indicador também, de certa forma, está

relacionado à ética e à responsabilidade dos profissionais que atuam em ambientes de televisão universitária, uma vez que essa organização encontra-se inserida em uma instituição de ensino superior- a universidade. Assim, a partir das informações obtidas infere-se que o comunicador, dentre outros profissionais tem um compromisso social ao lidar com informação, logo, deve possuir um compromisso ético. Dessa forma Patrício (2013, p.159) argumenta que

O primeiro compromisso ético do jornalista, em seu exercício profissional, deve ser com a dimensão da responsabilidade social de sua profissão. Nesse caso, o interesse público deve permear sua prática. E as estratégias de aproximação entre produção do Jornalismo e interesse público passam, necessariamente, pela qualidade da informação que ele manipula e produz.

Destaca-se que o inciso VIII do Art. 7º presente no Código de Ética dos jornalistas brasileiros dispõe que esse profissional da comunicação não pode “assumir a responsabilidade por publicações, imagens e textos de cuja produção não tenha participado”. Infere-se que esta é uma questão que deveria estar clara para todos os participantes, uma vez que está presente nesse código de ética da profissão. Ressalta-se, ainda, que em relação à questão ética Coelho (2011, p.176) argumenta também que o “[...] comportamento antiético desencoraja o compartilhamento da informação, reduz o moral dos empregados, desanima a inovação e a criatividade”.

No que compreende *obter permissão para copiar textos, imagens ou sons incluídos em seu produto final* 3 (três) assinalaram **concordar totalmente** e 2 (dois) **concordar parcialmente**. Neste ponto foi mencionado por um dos participantes que, geralmente, são usadas informações de acesso livre, nas quais não é preciso solicitar permissão, como no caso de vídeos, imagens e textos que estão disponíveis de forma aberta e, quando são utilizados são dados os créditos à fonte original.

Ao elemento que compreendia *utilizar estilo e forma de linguagem e redação apropriados, com indicação correta de fontes consultadas*, 3 (três) **concordaram totalmente**, 1 (um) **concorda parcialmente**, sendo que 1 (um) respondeu que **não sabe se concorda ou discorda**. Ainda aqui, é possível verificar que há certa discordância com relação à unanimidade de concordância total, quando na questão anterior que envolvia o indicador “*cumprir as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação*”,

sendo que os sujeitos pesquisados não souberam fazer o elo necessário entre esses indicadores apresentados, sendo que essa situação pode remeter à necessidade de capacitação para o desenvolvimento desse indicador de competência em informação no ambiente pesquisado.

Por sua vez, *com relação a demonstrar compreensão das normas de documentação recomendadas*, foram obtidas 3 (três) respostas para **concordo totalmente**, 1 (um) para **concorda parcialmente** e 1 (um) para **não sei se concordo ou discordo**, igualmente, as respostas obtidas parecem indicar que, de fato, os sujeitos novamente não tiveram a compreensão necessária para estabelecer o elo entre esse indicador e aqueles anteriormente apresentados nas questões 17.5 a 17.6, requerendo atenção por parte dos gestores para o desenvolvimento de programas de capacitação que contemplem adequadamente essas normas.

Em outro momento, foi questionado sobre **o conhecimento dos sujeitos pesquisados no que compete à competência em informação e à competência midiática** (questões 18 e 18.1). Desta forma, um dado importante e quiçá preocupante foi constatado, visto que todos os participantes afirmaram nunca ter ouvido falar em competência em informação e em competência midiática. Para Wilson (2012) ambas estão vinculadas à ajuda aos professores e estudantes para o desenvolvimento de uma compreensão crítica e informada sobre como operam diferentes meios de comunicação e as tecnologias, sobre como podem os atores educativos fazer uso deles, sobre como se organiza a informação e se criam significados nos meios de comunicação e sobre como avaliar a informação que transmitem. Assim, devem ser perfeitamente compreendidas e aplicadas praticamente no universo pesquisado. Este dado merece atenção dos gestores da UFPR TV, para que seja possível criar programas de aprendizagem desses conceitos e princípios, considerando-se o perfil de atuação do público pesquisado, ou seja, pessoas que trabalham constantemente com informação, com recursos tecnológicos e midiáticos e, principalmente, inseridos em um contexto da comunicação social, o que demanda que as informações sejam as mais precisas e acuradas possíveis, sejam trabalhadas de forma ética, e, ainda, que todos os recursos tecnológicos e midiáticos sejam utilizados de forma adequada no que concerne à busca e uso da informação.

Como abordado anteriormente nesta tese, Ponjúan Dante (2011) demonstra em seu modelo o importante papel da cultura organizacional e informacional junto ao

desenvolvimento da competência em informação e da competência midiática, o que nos permite inferir que a influência de tais culturas também ocorre no ambiente da TV Universitária.

Prosseguindo com a análise (questão 19), foi solicitado aos participantes que os mesmos elencassem até 5 habilidades para o acesso e uso da informação, obtendo-se respostas que são apresentadas no Quadro 20.

Quadro 20 – Habilidades para acesso e uso da informação indicadas pelos sujeitos de pesquisa

Sujeito A	Sujeito B	Sujeito C	Sujeito D	Sujeito E
Conhecimentos Gerais	Curiosidade	Gostar e ter afinidade com pesquisa científica	Leitura de livros, revistas, sites.	Identificação de uma notícia
Saber usar a internet para obter informação (usar corretamente palavras-chave, etc)	Criatividade	Saber metodologia científica\ compreender o processo de produção de um trabalho acadêmico	Curiosidade	Busca de informações para realizar a reportagem
Saber investigar e pesquisar	Facilidade de Adaptação	Saber “traduzir” a linguagem científica para um texto que seja compreensível\ acessível\ interessante\ esclarecedor para o público geral	Checar informação repassada	Busca de fontes adequadas
Conseguir fazer comparações para assegurar a validade da informação	Concentração	Usar de maneira adequada os recursos audiovisuais,	Agilidade para checar, pesquisar e executar a pauta	Fazer as perguntas certas
Adequar a informação ao público-alvo do programa para que se torne fácil de entender	Foco no conteúdo		Conversar	

Fonte: Elaborado pela autora

A partir das habilidades, apontadas no quadro 20, foi possível identificar elementos concernentes à competência em informação e competência midiática,

principalmente, no que implica em questão da pesquisa e busca de informações, comunicação e análise da informação, além da utilização dos recursos tecnológicos. Destaca-se a preocupação de alguns sujeitos para a questão da pesquisa, sendo que 1 (um) atua em programa voltado diretamente para a divulgação da produção científica da UFPR, o que demanda uma intensa atividade de pesquisa por parte do mesmo. Assim, foi possível perceber elementos ligados aos **padrões 1, 2 e 4** nas respostas.

Dentre as habilidades mencionadas cabe destacar, também, que referentes à **competência em informação** destacam-se na fala dos sujeitos: Saber investigar e pesquisar, checar informação repassada, busca de fontes adequadas, busca de informações para realizar a reportagem; gostar e ter afinidade com pesquisa científica e checar informação repassada.

Com relação à **competência midiática**, destacam-se: saber usar a internet para obter informação (usar corretamente palavras-chave, etc.), usar de maneira adequada os recursos audiovisuais, adequar a informação ao público-alvo do programa para que se torne fácil de entender.

Ressalta-se que a competência em informação centra-se no processo investigativo do sujeito, a competência midiática volta-se às formas de acesso, análise, avaliação e criação de mensagens em meios diversos (DUDZIAK, 2010, p.11). Por um lado, a competência em informação enfatiza a importância do acesso à informação e a avaliação do uso ético dessa informação. Wilson destaca que a competência midiática “ênfatisa a capacidade de compreender as funções da mídia, de avaliar como essas funções são desempenhadas e de engajar-se racionalmente junto às mídias com vistas à auto expressão” (WILSON, 2013, p.18).

Desta forma, podem ser destacados alguns elementos presentes na fala dos sujeitos que englobam ambas as competências como, por exemplo: saber investigar e pesquisar, conseguir fazer comparações para assegurar a validade da informação, busca de fontes adequadas, leitura de livros, revistas, sites, dentre outros.

Ressalta-se que uma competência não exclui a outra, ao passo que ambas podem estar juntas. Tomemos como exemplo, o processo de pesquisa da informação, que envolve uma dimensão específica da competência em informação. Ele pode ser delineado a partir de um recurso midiático, como por exemplo, a internet. Assim, o sujeito deverá possuir competências específicas não somente ao

que tange à busca de informação, mas também de utilização dos recursos midiáticos para tal, principalmente quando atua profissionalmente em televisão universitária.

Em outra pergunta (questão 20) os sujeitos foram incumbidos de listar até 5 (cinco) habilidades para o acesso e uso da informação proporcionados pela UFPR TV, como demonstrado no Quadro 21.

Quadro 21 – Cinco habilidades para acesso e uso da informação proporcionados pela UFPR TV

A	B	C	D	E
Conseguir fazer comparações para assegurar a validade da informação	Contato com outros profissionais da área	Acessar o banco de dados da UFPR	Liberdade para pesquisar determinado assunto	Fazer reunião de pauta
Adequar a informação ao público-alvo do programa para que se torne fácil de entender	Possibilidade de coordenar uma equipe de produção	Utilizar o SACI	Jornalismo especializado e não agenda	Ter contato com a assessoria da UFPR
Editar informações	Aprimoramento profissional através de curso ou oficina		Acesso às fontes (professores, especialistas) da Universidade	Banco de dados da UFPR e ter acesso a agenda de contatos dos colegas
Procurar outras referências e fontes para confirmar a informação			Fonoaudiologia	

Fonte: Elaborado pela autora

Dentre o total de respostas obtidas de cada participante, foi possível visualizar elementos que, de fato, remetem ao acesso e ao uso das informações, como por exemplo: busca da informação, o acesso às fontes de informação, usar a informação para conseguir fazer comparações e verificar a validade da mesma, usar a informação de uma forma que a mesma esteja adequada à linguagem do público-alvo, editar as informações. Assim, entende-se que a emissora, apesar de não explicitar isso oficialmente em documento institucional, está propiciando que a competência em informação seja trabalhada — mesmo sem a ciência e a compreensão necessária da ligação de tais atividades com essa competência — entretanto, como verificado no decorrer da análise dos dados, alguns sujeitos ainda não os realizam em sua totalidade. Como complemento a esta questão, foi também

solicitado aos participantes que relacionassem as 5 habilidades mencionadas no quadro 21 com o contexto do trabalho e ao longo da vida, o que resultou nas respostas visualizadas no Quadro 22.

Quadro 22 - Relação do uso das habilidades no trabalho e ao longo da vida

Habilidades utilizadas no trabalho	Habilidades utilizadas ao longo da vida
Sujeito A	
Questionar a informação para passar um dado preciso ao receptor. Dar importância à credibilidade da informação obtida, para, então, usá-la no meio profissional.	Sempre se questionar a respeito de informações. Fazer perguntas sobre fatos e pesquisar a veracidade.
Sujeito B	
Contato com outros profissionais da área. Possibilidade de coordenar uma equipe de produção. Pretendo seguir me aprimorando na área.	Facilidade em me comunicar com pessoas diferentes. Falar em público. Competência ao executar outras funções. Interesse em diversas áreas do conhecimento.
Sujeito C	
Produção do programa.	Gosto muito de pesquisa científica e pretendo fazer doutorado. Logo, estas habilidades serão úteis nos próximos passos da minha vida de pesquisadora.
Sujeito D	
Possibilidade de trabalhar sem pressão, fazer uma pesquisa isenta e não tendenciosa. Poder pensar, prioritariamente, no interesse público. Faz com que eu realmente pense também no interesse público, em primeiro lugar e ter tempo para elaborar com cuidado e fazer uma reportagem aprofundada, não superficial. Ajuda a ter um material mais aprofundado e nós temos mais confiança na fonte e isso valoriza, diante do público, as nossas reportagens. Ajuda na apresentação do programa, na hora de entrevistar as pessoas, na hora de construir o texto, de se portar na frente da câmera e na hora de narrar o texto em off.	Saber dosar entre a ética jornalística e a ética empresarial. Tem me dado a possibilidade de pesquisar, de conhecer mais sobre a história, a cultura, economia do Estado (PR) e da cidade (Curitiba). Continuar ter o contato dessas fontes e tentar inserir também dentro de reportagens das outras televisões, principalmente. Ajuda na apresentação do programa, na hora de entrevistar as pessoas, na hora de construir o texto, de se portar na frente da câmera e na hora de narrar o texto em off.
Sujeito E	
Reunião de pauta auxilia no planejamento do programa e da reportagem.	Em outros empregos. Obtenção de uma agenda de fontes.

Fonte: Elaborado pela autora do trabalho

Pelas informações, contidas no quadro 22, observa-se que os sujeitos pesquisados conseguem refletir a aplicação das habilidades mencionadas anteriormente (Quadro 21) junto ao contexto do ambiente de trabalho bem como de forma macro no envolvimento ao longo da vida, levando a questão da veracidade de

informações, por exemplo, além do seu espaço de atuação, podendo desenvolver competência para lidar com todas as áreas do conhecimento, comunicar a informação de uma forma assertiva. Isso está em conformidade com o que mencionou a IFLA (2005, não paginado) “[...]a competência informacional está no cerne do aprendizado ao longo da vida. Ela capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais.”

Em suma, levando em consideração o cenário pesquisado e, por todos os dados apresentados em relação à entrevista realizada, é possível inferir que os sujeitos pesquisados possuem noção e apresentam-se em articulação com a maioria de padrões e indicadores que envolvem a competência em informação. Entretanto, a mesma apresenta limitações, implicando assim a necessidade de conscientizar os gestores para a relevância dessa competência, bem como da elaboração de um programa voltado ao desenvolvimento da competência em informação de seus atores organizacionais, o que, certamente, pode agregar valor à UFPR TV no que tange à dinamização do fluxo informacional da mesma, assim como contribuir para o desenvolvimento e a qualidade dos programas oferecidos pela emissora como um todo.

6.3 SÍNTESE DAS REFLEXÕES E INTERPRETAÇÕES APRESENTADAS

Pelo exposto foi possível delinear uma sistematização na forma de modelagem conceitual, que foi realizada a partir da base teórica da Ciência da Informação para construção de linguagens ou modelos (CAMPOS, 2001). Destaca-se que muito embora a sistematização não seja um modelo ela nos permite inferir sobre determinados aspectos do contexto organizacional de uma televisão universitária e sua relação com a competência em informação, que podem ser percebidos também em outros tipos de organizações.

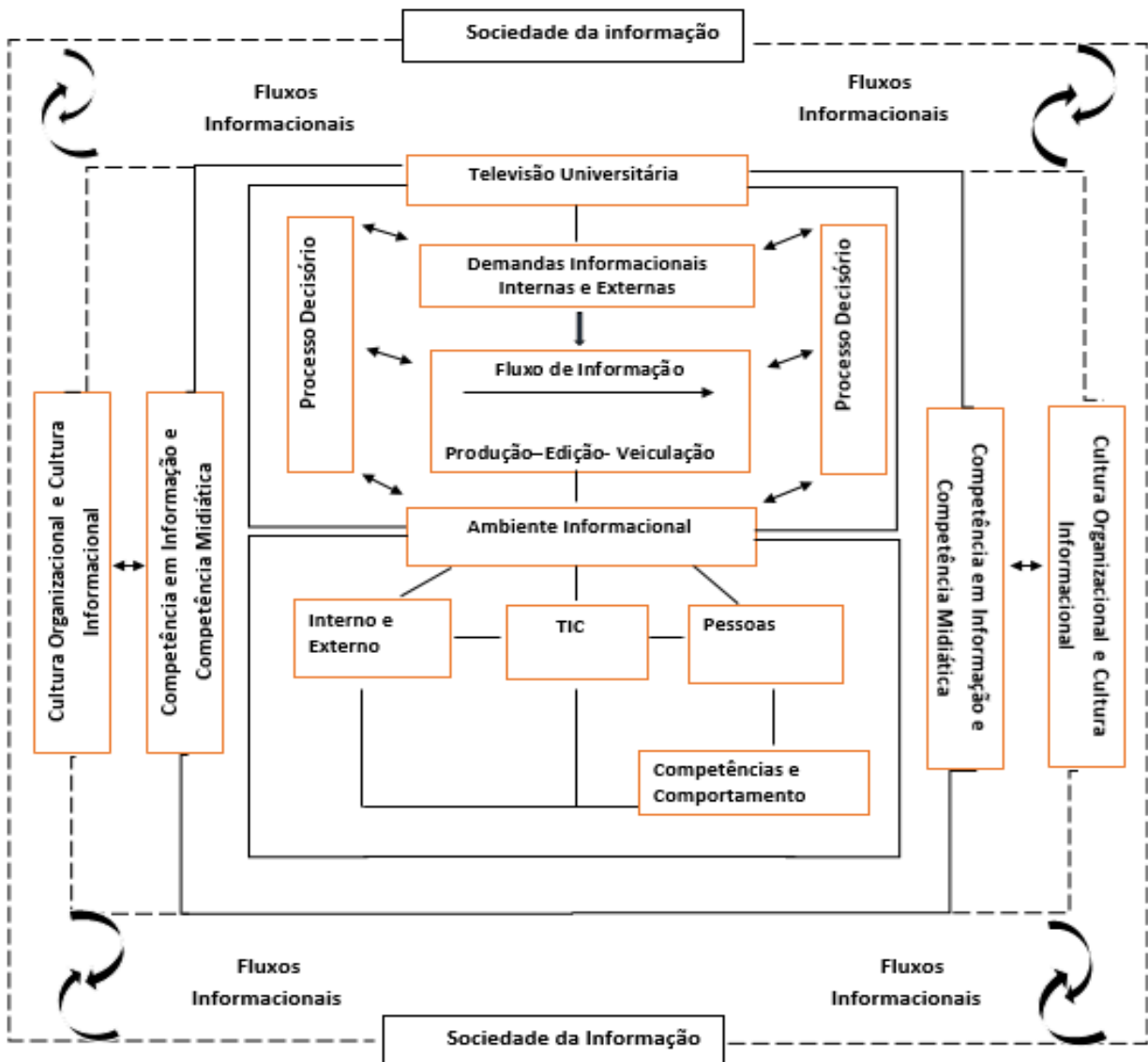
Sayão (2001, p.83) argumenta que os modelos permitem “testar hipóteses, tirar conclusões, caminhar no sentido da generalização e da particularização, através de processos de indução e têm sempre vida provisória”.

Os modelos conceituais são construídos a partir de abstrações que especificam relacionamentos entre conceitos, trabalhando

semelhanças, diferenças e outras associações de significado. Na esfera da modelagem conceitual, identificar os tipos de relações presentes em um domínio pode ser considerada uma etapa da modelagem conceitual deste domínio, pois são as relações que ligam os conceitos a outros conceitos, permitindo evidenciar a abstração de uma dada realidade (SALES; SAYÃO; MOTTA, 2012, p.182)

Em decorrência, buscou-se estabelecer e demonstrar a inter-relação entre a competência em informação e o ambiente comunicacional enquanto sistema produtivo – a TV Universitária, oferecendo-se parâmetros e subsídios acerca de tema emergente e de extrema importância na sociedade contemporânea, àqueles interessados em aceder a uma base teórica que contemple o *design* de uma arquitetura denominada de “Sistema de Competência em Informação” (SICINFOR) que seja aplicável aos ambientes produtivos dessa natureza e, ainda, que, futuramente, possa ser também experimentada e validada em ambientes de natureza vária no contexto brasileiro. Para tanto, o resultado da elaboração da sistematização (SICINFOR) utilizando os princípios de Campos (2001) e Sayão (2001) encontra-se na Figura 13 e os passos metodológicos empregados são descritos a seguir.

Figura 13 – Sistematização da inter-relação entre a competência em informação e o contexto da televisão universitária (SICINFOR)



Fonte: Elaborado pela autora

Em **um primeiro momento**, para a construção da representação da inter-relação entre a competência em informação e a TV Universitária proposta, buscou-se aporte nos resultados obtidos com os procedimentos metodológicos adotados para o estudo de caso desenvolvido junto à UFPR TV e em aprofundamento conceitual tendo como bases teóricas as discussões em torno de: informação como um recurso indispensável na agregação de valor ao produto final na sociedade contemporânea, contemplando autores, tais como: Barreto (1994), Castells (2005), Araújo (2010). Freire e Silva (2012). Além disso, foi também objeto e atenção e de sistematização o processo de gestão integrada baseada no fluxo das informações e

na cultura organizacional e informacional, com o apoio das contribuições de: Davenport e Prusak (1998), Choo (2003), Tarapanoff (2006), Valentim (2007, 2010, 2011), Ponjúan Dante (2011).

Destaca-se que a sistematização, apresentada na figura 13, apoia-se em elementos chave - descritos a seguir - elaborados a partir das concepções encontradas na literatura. Desta forma, a sistematização contempla: **Sociedade da Informação** utilizando-se dos aportes teóricos de Takahashi (2000), Castells (2005), Freire (2006) e Belluzzo (2010) no que concerne aos elementos condizentes à Sociedade da Informação, sua estruturação, sua relação com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação; **Televisão Universitária**, apoiando-se em viéses teóricos que forneceram melhor compreensão deste segmento organizacional, sua contribuição para a sociedade, sua relação com a pesquisa, ensino e extensão na Universidade, tem como base os seguintes autores: Associação Brasileira de Televisão Universitária (ABTU, 2004), Priolli (2003, 2006), Belda (2009), Ramalho (2010) e Magalhães (2013).

Igualmente buscou-se compreender os **Fluxos Informacionais, o Ambiente Informacional, Cultura organizacional e Informacional**, a fim de verificar a inter-relação dos mesmos e compreender a presença dos mesmo no ambiente de televisão universitária. Para tanto, os seguintes autores foram consultados: Davenport e Prusak (1998), Choo (2003), Tarapanoff (2006), Valentim (2007, 2010, 2011) e Ponjúan Dante (2011). Outra dimensão importante presente na sistematização que se apresenta está ligada ao **Comportamento informacional e comportamento organizacional**, uma vez que são comportamentos que perpassam as atividades organizacionais desenvolvidas pelo sujeito, seja em contexto mais amplo, ou em contexto específico, como por exemplo, em relação à informação. Desta forma, para a compreensão desta dimensão os seguintes autores foram utilizados como referenciais teóricos: Wilson (1981), Dervin (1983), Choo (2003) e Calva González (2004). Por fim, tem-se a dimensão da sistematização que engloba a **Competência em informação e competência midiática**. Esta dimensão foi elaborada tendo como suporte teórico as contribuições teóricas de: ALA (1989), Bruce (2003), Bawden(2002), Horton (1983), Dudziak (2003), Vitorino e Piantola (2011), Misha e Misha (2010), Doyle (1995), Belluzzo (2007, 2010), Hatschbach e Olinto (2008), Uribe Tirado (2009), Ceretta Soria (2010) e Wilson (2012). Nesse sentido, acredita-se que os autores

mencionados com relação à esta dimensão propiciaram o entendimento da competência em informação e da competência midiática, como elementos fundamentais em uma sociedade baseada em informação e conhecimento, assim como elementos base a qualquer tipo de organização que estabeleça relação com a informação.

Cabe ressaltar que, para a elaboração da sistematização representada na Figura 13, além da sustentação obtida pelo viés teórico procedeu-se também, como **segundo momento metodológico**, à compreensão dos elementos que circundam a Sociedade da Informação e como é permeada por fluxos informacionais decorrentes do seu natural desenvolvimento e da relação com os ambientes informacionais que estão inseridos na mesma, percebendo-se um processo de estreito relacionamento entre fluxos informacionais. Castells (1999) expõe que na Sociedade da Informação “[...] as informações não são lineares, ao contrário, são dinâmicas e podem carregar ao mesmo tempo diversas mensagens e conhecimentos”. Em decorrência disso, tem importância vital a competência em informação, para que as informações possam ser acessadas e utilizadas de forma inteligente a fim de permitir a construção de conhecimento aplicável a uma realidade e sua transformação para o bem coletivo.

Em um **terceiro momento metodológico**, houve a necessidade de compreender que a televisão universitária encontra-se inserida nessa Sociedade da Informação mencionada por Castells (1999) e que possui como característica seu relacionamento com a Universidade, com o conhecimento científico e, principalmente, com um compromisso social latente, ao passo que atua como formadora de opiniões, contribuindo para o desenvolvimento da cidadania junto à comunidade com a qual se relaciona, considerando-se que “[...] possui o potencial de oferecer atendimento às demandas por informação e entretenimento, a inclusão e a participação social da população” como argumentado anteriormente nesta sob a ótica de Guimarães e Maia (2010, p. 9).

Como forma de se possibilitar a percepção das relações entre a competência em informação neste cenário, delineou-se, em **um quarto momento metodológico**, abordar a televisão universitária pelo viés organizacional, ou seja, uma organização composta de ambiente informacional tanto interno, quando externo. Além disso, destaca-se que sendo uma organização, a televisão universitária é circundada por infraestrutura, tecnologia, informação e conhecimentos

os quais estabelecem relações com as pessoas, isto porque são pelas mesmas que perpassam todos os processos organizacionais. Para Choo (2003, p. 83) “a informação é fabricada por indivíduos a partir de sua experiência passada e de acordo com as exigências de determinada situação na qual a informação deve ser usada”. Dessa forma, considera-se as pessoas como sendo um dos principais ativos ao desenvolvimento dos processos organizacionais. Woida (2008, p. 96) argumenta que “É importante que as organizações, por meio das pessoas, valorizem a informação, assim como é importante, estimularem a busca e uso da informação, em prol do desenvolvimento organizacional [...]”

Nesse sentido, delineou-se, em um **quinto momento metodológico**, que as pessoas, ou seja, os sujeitos organizacionais, possuem ou devem possuir competências específicas para o cumprimento de suas atividades, destacando entre tais competências aquelas voltadas à informação neste ambiente, ou seja, a competência informacional e por se tratar de uma ambiente em que circundam informações audiovisuais subsidiadas por diversos tipo de mídia, destaca-se ainda, a competência midiática, que está “relacionada com o processo de entendimento e uso dos meios de comunicação e outros provedores de informação, assim como com as tecnologias de informação e comunicação” como argumenta Wilson (2012, p.16).

Assim, entende-se que as competências citadas, juntamente com os fluxos informacionais, permeiam os processos decisórios ligados à produção de conteúdos em televisão universitária bem como o ambiente informacional da mesma. Por fim, em **sexto e último momento metodológico**, estabeleceu-se que todo esse cenário informacional no qual a Televisão Universitária está inserida, é transpassado por uma cultura organizacional e cultura informacional que exercerá influência junto ao comportamento organizacional e informacional, bem como junto às competências em relação à informação neste cenário dinâmico. Ressalta-se que “a cultura informacional tem sua base sobre três elementos: pessoas, tecnologias de informação e comunicação e a informação”, portanto é possível perceber uma inter-relação dos mesmos com a competência em informação (WOIDA, 2008, p. 96).

Em síntese, com base na sistematização elaborada e apresentada na figura 13, é possível afirmar que a competência em informação dos sujeitos organizacionais afeta as atividades relacionadas à informação nesse ambiente

produtivo, principalmente, com relação processos de tomada de decisão e no ciclo informacional da mesma, se for considerado que

O ciclo informacional é iniciado quando se detecta uma necessidade informacional, um problema a ser resolvido, uma área ou assunto a ser analisado. É um processo que se inicia com a busca da solução a um problema, da necessidade de obter informações sobre algo, e passa pela identificação de quem gera o tipo de informação necessária, as fontes e o acesso, a seleção e aquisição, registro, representação, recuperação, análise e disseminação da informação, que, quando usada, aumenta o conhecimento individual e coletivo (TARAPANOFF, 2006, p. 23)

Para se gerenciar toda informação é imprescindível avaliar e coordenar externa e internamente a organização. Este conhecimento aprofundado atinge os processos/atividades e pessoas de forma que se configure um sistema interligado/atento às necessidades do público específico, das comunidades e da sociedade em geral quanto às exigências, em especial no caso estudado, em que a indústria cultural exerce constante influência.

Destaca-se, também, que em ambientes de intensos fluxos informacionais, como o ambiente de televisão, como foi possível visualizar na figura 12, é imprescindível que essa competência esteja desenvolvida, uma vez que os sujeitos pertencentes a tal meio exercem papel de mediadores da informação, podendo contribuir para a construção de determinado conhecimento, por parte de quem assiste aos programas veiculados em emissora de televisão, uma mídia de cunho social e de comunicação massiva cujo compromisso como argumenta Belda (2009, p. 52) deve estar voltado a uma programação que reflita “conteúdos educativos, culturais e de promoção da cidadania, na forma de uma atividade de extensão do ensino superior, possibilitando o acesso às informações e aos conhecimentos produzidos pela instituição”.

Pelo exposto, infere-se que para verificar a competência em informação em um ambiente de televisão universitária, é necessário conhecer e compreender **os contextos** em que a mesma se insere, bem como estabelece relações. Em decorrência é preciso recorrer tanto à questão teórica, quanto à empírica, principalmente com observação do ambiente organizacional, visando identificar elementos pertencentes à sua **cultura organizacional e informacional**, uma vez que ambas interferem na competência em informação dos sujeitos organizacionais neste ambiente. Destaca-se, ainda, a relevância de identificar os fluxos

informativos de uma emissora de televisão universitária, principalmente, no que concerne à produção de conteúdo da mesma, pois, a partir disso se pode tecer o impacto da competência em informação dos sujeitos organizacionais em tais fluxos e, por consequência, nos **processos decisórios** que permeiam a **cadeia produtiva da emissora**.

Desta forma, muito embora não seja possível estabelecer generalizações a partir do estudo de caso desenvolvido, acredita-se que a sistematização (SICINFOR) possa ser transposta e seja validada na forma de modelagem de aplicação em outros ambientes informativos e organizacionais, permitindo compreender e desenvolver novos estudos e pesquisas sobre o fenômeno da competência em informação em ambientes de trabalho, área emergente no contexto brasileiro e que requer a formação de base teórica.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão norteadora da tese, como se demonstrou inicialmente, centra-se em verificar a inter-relação entre a informação, conhecimento e comunicação nos ambientes produtivos, procurando demonstrar uma articulação com a competência em informação, uma área emergente no Brasil.

Tendo em vista os resultados obtidos, pode-se afirmar que os objetivos propostos inicialmente foram alcançados com a realização dos estudos e pesquisa que constituíram a trajetória desta tese, considerando-se o que se expõe a seguir.

Inicialmente, procurou-se atender ao objetivo geral proposto, tendo sido possível *identificar e analisar a competência em informação dos sujeitos organizacionais de uma emissora de televisão universitária e sua inter-relação com o acesso e uso inteligente da informação e do conhecimento*, permitindo oferecer uma contribuição voltada à construção de base teórica àqueles interessados em desenvolver ações e práticas nessa direção e apoiadas na comunicação massiva.

Por sua vez, com relação ao objetivo específico *“Analisar na literatura especializada as bases epistemológicas que permitem estabelecer a inter-relação entre a informação, conhecimento e comunicação, articulando-a com a competência em informação”*, foi possível perceber, a partir da literatura examinada que, de fato, as abordagens teóricas, devido às articulações entre conceitos, princípios e teorias que foram observadas e que demonstram claramente existir uma interação entre a informação, o conhecimento e a comunicação nas organizações contemporâneas, uma vez que tanto a informação como o conhecimento são condições de manutenção e sobrevivência organizacionais no cenário de transformações em curso. Do mesmo modo, com fundamento na opinião dos teóricos, verificou-se a existência da relação entre a competência em informação e o comportamento informacional, uma vez que todo ciclo informacional decorrente de uma necessidade de informação demanda habilidades específicas para uma recuperação e uso da informação de modo mais assertivo. Neste cenário, cabe destacar que tanto em relação à competência em informação quanto ao comportamento informacional, existem vários modelos que os concebem por diversos ângulos e pontos de atuação, requerendo maiores aprofundamentos de novos estudos e pesquisas que possam permitir maior compreensão e aplicação às organizações na contemporaneidade,

pois, os modelos direcionam para uma ação envolvendo o entendimento de dada situação em um contexto específico, o que não permite retirar um modelo aplicável em determinada realidade e aplicá-lo a outro contexto sem adequação do mesmo à nova realidade. Assim, para compreender os aspectos da competência em informação no ambiente de televisão universitária é preciso conhecer tal ambiente, os fluxos e processos informacionais e organizacionais - reportando à televisão enquanto um ambiente organizacional – que perpassam e estão intrínsecos à mesma. Nesse contexto, cabe ressaltar a relevância da competência em informação junto ao processo decisório organizacional.

Ao que diz respeito à *televisão universitária*, a literatura propiciou o entendimento da mesma enquanto uma mídia capaz de contribuir no desenvolvimento social das comunidades com as quais estabelecem relacionamento, por meio do conteúdo de seus programas, uma vez que ao contrário das televisões comerciais a televisão universitária está voltada diretamente à promoção do conhecimento, por meio da disseminação de conteúdos científicos e culturais.

Obviamente, que ao se tratar da mídia televisão não pode-se deixar à parte as indagações que sempre a permearam como a questão de ser um instrumento manipulador de massas, alienador, disseminador da cultura produzida em série como argumentam os teóricos da Escola de Frankfurt. Entretanto, não é possível olhar tal mídia somente por este ângulo, haja vista que a mesma também pode ser utilizada para fins democráticos e de cidadania, o que nos instigou ao interesse pela pesquisa.

Dando prosseguimento às reflexões sobre as televisões universitárias, cabe abordar aqui um contrassenso, uma vez que se a essência da existência de uma televisão universitária se sustenta em um viés democrático e disseminador da informação e conhecimento, como a maioria das emissoras pode operar via cabo? Dado o contexto brasileiro, no qual algumas regiões do país nem ao menos possuem energia elétrica, o papel da televisão universitária fica dirimido neste sentido, pois, infelizmente, a informação ainda fica restrita a quem possui acesso à uma televisão por assinatura, sendo este mais um ponto a se refletir neste cenário. À parte a essas questões, cabe aqui centrar o foco na questão da produção de conteúdo dos programas veiculados por tais emissoras, uma vez que os mesmos possuem um cunho científico, cultural e social, sendo preciso ressaltar que a

competência em informação dos sujeitos que ficam nos bastidores de tais programas, podem exercer influência na produção dos mesmos, desde a questão de elaboração de pauta, levantamento de fontes de notícias, redação do texto final que irá ao ar, podendo influenciar na construção de conhecimento por parte do telespectador.

No que tange a “*mapear e analisar a situação da competência em informação dos sujeitos organizacionais em uma emissora de televisão universitária, a fim de identificar a existência da inter-relação entre essa competência e esse ambiente comunicacional enquanto sistema produtivo*”, constatou-se que a inter-relação entre a competência em informação e o ambiente comunicacional – televisão universitária – existe, ao passo que o referido ambiente está envolto por fluxo informacionais desenvolvidos pelos sujeitos organizacionais, que precisam estar aptos ao reconhecimento das necessidades informacionais, bem como à busca e uso da informação para o desenvolvimento das atividades relacionadas à produção de conteúdo audiovisual.

Dessa forma, destaca-se que os sujeitos pesquisados possuem algumas habilidades inerentes à competência em informação, entretanto, acredita-se ser necessária uma intervenção para elucidar as questões concernentes tanto à competência em informação, quanto à competência midiática e seu impacto no ambiente organizacional e na cadeia produtiva da emissora de televisão universitária, como por exemplo, realizar um treinamento, palestra, ou mini-curso voltado ao contexto pesquisado. Em verdade, o ideal seria que a organização, de forma institucional, elaborasse e implementasse um programa de desenvolvimento da competência em informação para os profissionais que nela atuam em integração com profissionais da informação.

Com relação à *competência em informação*, foi possível compreender que a mesma situa-se dentre as acepções básicas ao desenvolvimento do ser humano em qualquer ambiência. O “ser” competente em informação implica muito mais que somente saber fazer uma busca adequada de determinada informação em um tipo de suporte ou fonte, por exemplo. A pessoa competente em informação consegue lidar com toda gama informacional de forma macro, analisando, criticando, utilizando adequadamente os dispositivos informacionais – sejam quais forem – de forma autônoma, crítica. Neste cenário, destaca-se a relevância do contexto atuando sobre

as competências, uma vez que o sujeito não está alheio às interferências advindas do meio, pois ele é fruto de uma construção social.

Com relação à entrevista realizada com o diretor da televisão universitária selecionada para esta pesquisa (UFPR TV), foi possível perceber que o cerne das atividades desenvolvidas na emissora está sendo sustentado no âmbito da cooperação entre todos os setores. A referida televisão ainda não possui um efetivo de profissionais que dê conta de suprir todas as demandas de solicitações de coberturas, ou elaboração de programas. Em decorrência, a emissora adotou o sistema (SACI) para gerenciar a demanda externa de solicitações, e pretende extinguir as solicitações que não são feitas por esse sistema, uma vez que estas acabam por atrapalhar o fluxo de atividades da televisão. Foi possível perceber que existe uma cultura de cooperação e de compartilhamento de informação e de conhecimento entre os sujeitos pesquisados.

Cabe evidenciar que as necessidades de informação, neste cenário, podem surgir tanto de âmbito externo para interno, quanto a partir de alguma atividade interna para elaboração de algum programa, o que certamente requer a competência em informação para que o acesso e uso da informação para a criação de produto e sua veiculação por meio da televisão universitária em foco possa ser garantido e tenha efetividade junto à comunidade acadêmica e à sociedade.

Com relação ao armazenamento e organização do conteúdo informacional da emissora pesquisada, a mesma possui um repositório, porém ressalta-se que, mesmo possuindo um repositório específico para conteúdo audiovisual, não existe um profissional da informação no ambiente pesquisado, o que julgamos ser importante, uma vez que além de auxiliar na gestão e organização das informações, o mesmo pode contribuir elaborando ações de promoção à competência em informação.

Com relação ao objetivo específico *“Oferecer parâmetros que possam nortear a melhor compreensão das dimensões da competência em informação, seu mapeamento e sua articulação com a informação, conhecimento e comunicação”*, ressalta-se que foi elaborada uma sistematização - SICINFOR (Figura 13) na qual se demonstra que a Televisão Universitária estabelece relação com a Sociedade da Informação, recebendo e contribuindo com fluxos informacionais à mesma. Em decorrência, é preciso compreender este contexto macro no qual se insere esse tipo de televisão, bem como o contexto micro do seu ambiente informacional. A

informação e o conhecimento permeiam tal cenário e exercem influência da cultura organizacional e informacional que existem no mesmo, cabendo destaque à competência em informação e à sua vertente - a competência midiática – uma vez que perpassam todos os processos organizacionais, atuando enquanto ativos ao processo decisório.

Com relação às entrevistas foi possível verificar que nenhum dos entrevistados tinha o conhecimento necessário sobre a competência em informação, talvez porque não existe essa preocupação de forma institucionalizada e documentada oficialmente pela organização, embora reconheçam que a informação e o conhecimento são fatores de importância para a sua atuação.

Entretanto, é interessante ressaltar que os mesmos desenvolvem posturas que englobam os elementos concernentes à competência em informação, porém, com a ressalva da existência de algumas lacunas que foram identificadas e que envolvem questões, tais como: avaliação crítica das fontes de informação, questões éticas e legais, normas de documentação (por exemplo, ABNT), o que demonstra a necessidade de uma delimitação sobre a competência em informação neste cenário; posto que, os processos pelos quais a informação circula e é transmitida até chegar ao telespectador, podem ser prejudicados, considerando-se que a competência em informação não está desenvolvida em todas as dimensões que a compõe no ambiente organizacional pesquisado.

Considera-se, ainda, haver sido possível comprovar a hipótese inicial desta tese, qual seja, *“a competência em informação, enquanto elo de transversalidade em processos decisórios, perpassa os processos e atividades e interage com os resultados organizacionais”*, o que se confirma pelas abordagens teóricas que foram utilizadas e que se constituíram em referencial de apoio, pela pesquisa de campo desenvolvida por meio do estudo de caso e da sistematização (SICINFOR), esta última decorrente de ambos os procedimentos de caráter exploratório e descritivo que compreenderam as diferentes etapas metodológicas desenvolvidas e que se constitui em parâmetros e subsídios ao desenvolvimento de futuras pesquisas envolvendo a competência em informação, uma área emergente e que se resente da formação de uma base teórica que permita a sua institucionalização e consolidação no Brasil, em ambientes organizacionais de natureza vária para fazer jus à denominação de “alfabetização do século XXI” como é conhecida mundialmente.

Finalizando, recomenda-se que outras pesquisas sejam elaboradas a partir desta, objetivando aperfeiçoar a modelagem proposta e apresentada na forma de sistematização, seja na questão de métodos e técnicas empregados, em novas questões que sejam incorporadas ao ambiente midiático abordado ou outros universos ainda não explorados, ou em novos enfoques teóricos. Por fim, prospectar-se estudos que permitirão aprofundar a pesquisa, considerando-se, ainda, que esta tese poderá despertar novas reflexões, experimentações e discussões que contribuirão para outras pesquisas sobre a competência em informação em cenários organizacionais, fortalecendo os âmbitos da Ciência da Informação e da Comunicação. São esses novos desafios e oportunidades que se vislumbram para um Futuro assegurado pelo Agora e Sempre...

REFERÊNCIAS

AQUINO, M. de A. Metamorfoses da cultura: do impresso ao digital, criando novos formatos e papéis em ambientes de informação. **Ci. Inf.**, Brasília , v. 33, n. 2, Ago. 2004.

ALMEIDA JUNIOR, O. F.de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disse- minação. In: VALENTIM, M. (Org.) **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2008.

_____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.2, n.1, p.89-103, 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELEVISÃO UNIVERSITÁRIA. [ABTU]. Disponível em <<http://www.abtu.org.br>>. Acesso em: 21 mar.2012

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION . [ALA]. Presidential Committee on Information Literacy: final report. Washington, D.C., 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm#im port ance>>Acesso em: 13 ago. 2012.

ARAUJO, C. A. A. Ciência da Informação como campo integrador para as áreas de Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. **Informação & Informação** (UEL. Online), v. 15, p. 173-189, 2010.

ARAUJO, E. A. de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ci. Inf. [online]**, 1999, vol.28, n.2, pp. 155-167.

_____; MELO, A. V.C. de. Capital Informacional e construção do poder simbólico: Uma proposta epistemológica a partir de Pierre Bourdieu. In: VIII ENANCIB, 2007, Salvador. **Anais do VIII ENANCIB**. Salvador/BA: Editora da UFBA, 2007. v. 1. p. 28-47.

AREA MOREIRA, M. La escuela y la sociedad de la información. In: **Nuevas tecnologías, globalización y migraciones**. Barcelona: Editorial Octaedro, 2005, p. 13-54.

AZAMBUJA, C. N. de. **Jornalismo educativo: da teoria à prática na tv universitária**. Rio de Janeiro: 2008. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Estácio de Sá. Rio de Janeiro, 2008.

BADWEN, D. Revisión de conceptos de alfabetización informacional y digital. **Anales de Documentación**, n. 5, p. 361-408, 2002. Disponível em: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2261/2251>; Acesso em: 10 nov. 2013

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, c1977. 226p.

BARRETO, A. de A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v.8, n.4, out./dez. 1994.

BARON, R.A., GREENBERG, J. **Behavior in organizations**: understanding and managing the human side of work. London: Allyn and Bacon, 1994.

BAUTISTA, J.M.; MORA, B.; GATA, M. La televisión dominada: algunas limitaciones de la TV en educación y argumentos para una competencia televisiva. **Comunicar**, n. 25, 2005.

BAZI .Produção da informação nos campos da ciência da informação e comunicação jornalística: possíveis interfaces. **Intexto**. Porto Alegre: UFRGS, v. 1, n. 18, p. 1-14, janeiro/maio 2007.

BECHELLONI, G. Audiência: uma abordagem sociológica da comunicação. **Comunicação & Educação**, Brasil, n. 17, p. 61-67, abr. 2000. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/36899>>. Acesso em: 15 out. 2014.

BELDA, F.R. **Um modelo estrutural de conteúdos educativos para televisão digital interativa**. São Carlos: USP, 2009. 292 f. Tese (Doutorado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos.

BELLUZZO, R.C.B. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. Nova Série, São Paulo, v.2, p. 78-79, dez. 2006.

_____. Competências e novas condutas de gestão: diferenciais de bibliotecas e sistemas de informação. In: VALENTIM, M.L.P.(Org.) **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p. 23-53.

_____. ; FERES, G. G.; BASSETTO, C.L. . A competência em informação como fator crítico de sucesso para a pesquisa na área de ciência da informação: transferência de princípios para reflexão. **Revista EDICIC**, v. 1, p. 277-294, 2011.

BERGER, P. L.; LUKMANN, T. **A construção social da realidade**. Petrópolis: Vozes, 1966.

BEUREN. I. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000. 104 p.

BORDENAVE, J. E. D. **O que é comunicação**. 7. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.

BOURDIEU, P. **Sobre a Televisão**. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Ed., 1997.

BORGES, M. E. N. **A informação e o conhecimento na biologia do conhecer**: uma abordagem cognitiva para os estudos sobre inteligência empresarial. Belo Horizonte: UFMG, 2002. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)– Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

BRASIL. Lei 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre os direitos autorais e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 19 de fev. 1998. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/19610.htm>>. Acesso em: 28 jul. 2013.

BRUCE, C. S. Lãs siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. **Annales de Documentación**, n. 6, p.289-294, 2003.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of American Society for Information Science**. n. 42, v.5, p. 351-360, 1991.

BUKOWITZ, W. R.; WILLIAMS, R. L. **Manual de gestão do conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **A organização de unidades do conhecimento em hiperdocumentos: um modelo conceitual como um espaço comunicacional para a realização de autoria**. Rio de Janeiro:, 2001. Tese (Doutorado). IBICT/UFRJ, 2001.

CALDAS, R.F. **Unidades Culturais em Cidades Inteligentes: proposta de modelo de práticas organizacionais baseado em casos europeus**. Minho: 2008. Tese (Doutorado em Sistemas de Informação). Universidade do Minho. Portugal, 2008.

CALAZANS, A. T. S. Conceitos e uso da informação organizacional e informação estratégica. **Transinformação**, v. 18, p. 63-70, 2006.

CALLIGARO, D. **TVs universitárias: um panorama das emissoras no Rio Grande do Sul**, 2007. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2007.

_____. TVs universitárias: em busca de identidade e autonomia financeira. Dossiê da TV Universitária: 45 anos de experiência. **Revista Brasileira de Associação de Televisão Universitária**, nº 0, 2013, p. 27-31. Disponível em: <<http://abtu.org.br/site/wp-content/uploads/2013/07/Revista-ABTU-00.pdf>>. Acesso em: 20 jan 2014.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. **Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos**. México: UNAM/CUIB, 2004.

CAMPELO, B.S. A escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. Nova série, São Paulo, v.2, n.2, p. 63-77, dez. 2006

CAMPELLO, B.S. **Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2009.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.1, p.148-207, jan./abr. 2007.

CARDOSO, J. B. F.; SANTOS, R.E. dos; GOULART, E. E. Mutações da TV Brasileira: Inovações na Linguagem e na Tecnologia. **Revista FAMECOS/PUCRS**. Porto Alegre: n. 17. p. 57-64. jul.2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/famecos/article/view/2273/1772/>> Acesso em: 05. maio. 2012.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO, C. O Brasil e a produção de conteúdos audiovisuais digitais. **Comunicologia** - Revista de Comunicação e Epistemologia da Universidade Católica de Brasília, Brasília, vol.1, n.7, p.32-47 2010.

CERETTA SORIA, M. G. **La promoción de la lectura y la alfabetización en información:** pautas generales para la construcción de un modelo de formación de usuarios de la información en el marco del Plan Nacional de Lectura de Uruguay. 2010. Tesis (Doctoral)- Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación d Universidad , Carlos III de Madrid.

COUTINHO, C.; LISBÔA, E. Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para a educação no século XXI. **Revista de Educação**, Vol. XVIII, n.º 1, p.5-22, 2011.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac São Paulo, 2003. 425p

CHILD, J. **Organização:** princípios e prática contemporâneos. São Paulo: Saraiva, 2012.

CÓL. A.S; BELLUZZO. Competências em informação: um fator crítico para a comunicação na atualidade. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v.21, n.1, p. 13-25, jan./abr. 2011

COELHO, M. M. Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do bibliotecário de órgão público. **Liinc em Revista** , Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 170-196, mar. 2011

CRESPO, I.M.; CAREGNATO, S. E. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./dez. 2003

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação:** por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

_____ **Conhecimento empresarial:** como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DECLARAÇÃO de Alexandria sobre Competência Informacional e aprendizado ao longo da vida. National Fórum on Information Literacy , 2005. Disponível em: <www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSocpt.html>. Acesso em: 19 set. 2013.

DECLARAÇÃO de Moscou sobre Alfabetização Informacional e Midiática, 2012a. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/In_Focus/moscow_declaration_mil_es.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2013.

DECLARAÇÃO de Praga: Rumo a uma sociedade alfabetizada em informação, 2003. Disponível em: <http://sol.e.com/plec/archivos/Docs_Bibliografias/Declaraci_Praga_castellano.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2012.

DECLARAÇÃO de Toledo sobre alfabetização informacional: Bibliotecas pela aprendizagem permanente, 2006. Disponível em: <<http://www.webcitation.org/5NrAiGhSS>>. Acesso em: 13 ago. 2012.

DECLARAÇÃO de Múrcia sobre a ação social e educativa das bibliotecas públicas em tempos de crise, 2010. Disponível em: <<http://www.alfared.org/blog/informaci-n-general/766>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

DECLARAÇÃO de Havana 15 ações de Competência em Informação, 2012. Disponível em: <<https://docs.google.com/a/cariri.ufc.br/file/d/0BweUYcipCswRSml1ZFkyUDVqTjA/edit?pli=1>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

DE CARLI, A. M. S.; TRENTIN, A. N. (Org). **A TV da Universidade**. Caxias do Sul: UCS, 1998.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: **International Communications Association Annual Meeting**. Dallas, Texas, 1983 .

DECLARAÇÃO DE MACEIÓ sobre a competência em Informação. Seminário sobre Competência em Informação: cenários e tendências , 2011. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Declaracao%20de%20Maceio%20sobre%200Competencia%20em%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2011.

DANTAS, W. de M. D. **A tecnologia e a informação na construção de valores de responsabilidade social**. 2007. 234f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília.

DIZARD, W.. **A nova mídia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2000.

DUDZIAK, E. A. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação). Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

_____. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

_____. Competência informacional e midiática no ensino superior: desafios e propostas para o Brasil. **Prisma.com** : Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação, 2010, n. 13

DOYLE, C. S. **Information literacy in an information society**: a concept for the information age. New York: ERIC, 1994.

FADEL, B.; MORAES, C. R. B. de. Perspectivas metodológicas para el estudio de la gestión de la información en ambientes informacionales de las organizaciones. **IBERSID**, v. 01, p. 33-41, 2008.

- FERNEDA, E. **Recuperação de Informação**: Análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação. 2003. 147 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – USP, São Paulo.
- FRANCO, M. As evidências da dívida. In: RAMALHO, A. **Mapa da TV universitária brasileira**: versão 3.0. Viçosa: ABTU, 2011.
- FRANÇOIS, O. Information, social context, and ethical and legal issues. In: NEELY, T. Y. **Information literacy assessment**: standards-based tools and assignments. Chicago: ALA, 2006. p.114-135
- FREIRE, G. H. de A. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação** v. 11, n.1, p. 6-19, 2006.
- FREIRE, G. H. de A; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Configuração do campo da Ciência da Informação: marcas de uma identidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. Esp. 1, 2012.
- FISCHER, R. B. O dispositivo pedagógico da mídia: modos de educar na (e pela) TV. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 28, n. 1, p. 151-162, jan./jun. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v28n1/11662.pdf>>. Acesso em: 20 mai. 2013.
- FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências**: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. 2. ed. São Paulo : Atlas, 2001. 169 p.
- GAMA, A. C. S. C. **Competência informacional**: aprendizado individual ao longo da vida. 2013. 509 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)–Universidade de Brasília, Brasília, 2013
- GARCIA, R. M. **Modelos de comportamento de busca de informação**: contribuições para a organização da informação. Marília: UNESP, 2007. 139f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Faculdade de Filosofia e Ciências - Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília.
- GARIBALDI, L. Comunicación y Educación para el cambio social y el desarrollo local – un trabajo en equipo. In: **Conferencia: Comunicación para el Desarrollo, Cambio Social y Participación**, 2010.
- GELINSKI, J. V.V. Gestão do conhecimento corporativo. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: FUNDEPE Editora, 2006. p.115-132; 282p.
- GASQUE, K.C.G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, 39, ago. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1819>. Acesso em: 08 Set. 2012.
- GOMES, H. F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 9, p. 01, 2008.

GRIFFIN R. W ; MOORHEAD G. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Editora Ática, 2006.

GARIBALDI, L. Comunicación y Educación para el cambio social y el desarrollo local – un trabajo en equipo. In: CONFERENCIA: COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO, CAMBIO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARÃES, M. F. P. F.; MAIA, A. S. C. . Jornalismo Público e Cidadania na TV Universitária. In: XV Congresso de Ciências da Comunicação da região Sudeste, 2010, Vitória - ES. **Anais**, 2010.

HABERMAS, J. The Public Sphere: an encyclopedia article (1964). Trad. Sara Lennox and Frank Lennox. **New German Critique**, v. 74 n. 3, p. 49-55, 1974.

HATSCHBACH, M.H. de L. **Information literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambiente digital para o estudante de nível superior**. 2002. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pós-Graduação em Ciência da Informação do MCT/IBICT – UFRJ/ECO, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

HATSCHBACH, M. H. de L; OLINTO, G. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: Nova Série**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 20-34, jan. jun. 2008.

HORTON JÚNIOR, Forest. **Overview of information literacy: resources worldwide**. Paris: UNESCO, 2013.

HABERMAS, H. **Mudança estrutural da esfera pública**. Tradução de Flávio R. Kothe: Rio de Janeiro, Tempo Brasileiro, 2003.

JORENTE, M. J. V. **Ciência da informação Mídias e convergência de linguagens na Web**. 1. ed. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. v. 1. 170p

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – [IFLA]. **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida**. 2005.

KUHLTHAU, C. C. A principle of uncertainty for information seeking. **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, p.339-355, 1993.

KUNSCH, M. M.K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 2. ed. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

LASTRES, H. M. M; ALBAGLI, S. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LE COADIC, Y. **A Ciência da Informação**. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004

LIMA, V.S. **As regras da Tv Univeristária**: lutas e constituição de um campo. 2011. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2011.

LINS, G. S; LEITE, F. C. L. comportamento informacional como aporte teórico para consolidação conceitual de competência informacional no contexto da comunicação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. Anais...São Paulo, 2008. Disponível em:<www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2698.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2013.

LLOYD, A. Information literacy landscapes: an emerging picture. **Journal of Documentation**, v. 65, n. 5, p. 570-583, 2006.

LOUSADA, M. ; VALENTIM, M. L. P. Modelos de tomada de decisão e sua relação com a informação orgânica. **Perspectivas em Ciência da Informação** (Online), v. 16, p. 147-164, 2011

MACHADO, A. **A televisão levada a sério**. São Paulo: Editora SENAC, 2000.

MAGALHÃES, Cláudio. **Manual para uma TV universitária** . Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

_____. **TVs Universitárias**: uma televisão diferente. Observatório da Imprensa: Diretório Acadêmico, 2003. Disponível em <<http://observatorio.ultimosegundo.ig.com.br/artigos/da111120031p.htm>>. Acesso em: 21.ago.2013.

MATA, M.L. **A competência informacional de graduandos de biblioteconomia da região sudeste**: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação. 2009. 167 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009

_____; CASARIN, Helen de Castro Silva. Aspectos éticos e legais da competência informacional e a formação do bibliotecário: um estudo com graduandos de biblioteconomia da região sudeste. **Revista EDICIC**, v.1, n.1, p.119-134, **Ene./Mar. 2011**. Disponível em:<<http://www.edicic.org/revista/>>. Acesso em: 20 jan. 2014.

_____. Aspectos da avaliação da competência informacional no ensino superior. **Em Questão**, v. 18, p. 141-154, 2012.

MCGEE, J. V; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus,1994. 244 p.

MATTELART, A.; MATTELART, M. **História das teorias da comunicação**. 3. ed. São Paulo: Loyola, 1999.

_____. Televisão Universitária como ensino, pesquisa e extensão: 45 anos da experiência brasileira. **Em Questão**: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 19, n.1, p. 106-126, jan./jun. 2013 Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/33838/26215>> Acesso em: 20 ago.2013.

_____. DOSSIÊ TV Universitária: 45 anos de experiência. **Revista Brasileira de Associação de Televisão Universitária**, nº 0, p.8-14. 2013, Disponível em: <http://abtu.org.br/site/wp-content/uploads/2013/07/Revista-ABTU-00.pdf> Acesso em: 20 jan 2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTELLI, F.C. **TV universitária, um modelo de gestão em construção**: Tv Unaerp de Ribeirão Preto. Dissertação de Mestrado (FAAC-UNESP) 2012. Disponível em: http://www4.faac.unesp.br/posgraduacao/design/dissertacoes/pdf/flavia_cortese.pdf Acesso em: 20 jan.2014.

MARZAL, M.A. Evolución conceptual de la alfabetización en información a partir de la alfabetización múltiple en su perspectiva educativa y bibliotecaria. Investigación Bibliotecológica. **Revista de CUIB.**, v. 23, n. 47, p. 129-160, enero/abril, 2009. Disponível em: <<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol23-47/IBI002304706.pdf>.> Acesso em: 20 ago. 2012.

MATURANA, H. R.; VARELA, F. J. **A árvore do conhecimento: as bases da compreensão humana**. São Paulo: Palas Athena, 2001. 283p.

MAY, T. **Pesquisa social**: questões, métodos e processos. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MÉDOLA. A.S.L.D. Televisão digital brasileira e os novos processos de produção de conteúdos: os desafios para o comunicador. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação. E-compós**, Brasília, v.12, n.3, set./dez. 2009.

MELO, A.V. C. de; ARAÚJO, E. A. de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 185-201, maio/ago. 2007. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000200012&script=sci_arttext&lng=ene>. Acesso em: 28 dez 2013.

MENESES PLACERES, G.. Aproximaciones teóricas a la evaluación de la alfabetización informacional en la educación superior. **ACIMED**, Ciudad de La Habana, v. 18, n. 1, jul. 2008 . Disponible en <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000700006&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 9 jan 2014.

MINAYO, M.C.S. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 21.ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

MISHRA, R.N.; MISHRA, C. Relevance of information literacy in digital environment. **Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences**, v.1. n.1.jul 2010.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio./ago. 2004.

MORESI, E. A. D. Inteligência organizacional: um referencial integrado. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, p.35-46, maio/ago. 2001.

NASCIMENTO, N. M. do ; VALENTIM, M. L. P. . A relação entre os estudos de tipologia documental e o processo decisório. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. 1ed.Marília; São Paulo: Oficina Universitária; Cultura Acadêmica, 2012, v. , p. 291-308.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 5.ed. Rio de Janeiro:Campus, 1997. 358p.

NOVAK, J.D.; GOWIN, D.B. **Aprendendo a aprender**. Barcelona: Martinez Roca, 1988.

ORELO, E. R. M. ; VITORINO, E. V. . Competência Informacional: um olhar para a Dimensão Estética. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, p. 41-56, 2012.

ORTOLL, E. **Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo**, 2003 . Disponível em: <<http://www.uoc.edu/dt/20343/>>. Acesso em 10 dez. 2013

PASCHOAL NETO, J. D.; CARVALHO, J. O. F. de. Os novos paradigmas da informação e a tv digital: o papel das tvs universitárias na construção de conteúdos de maneira colaborativa através de redes interdisciplinares. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.18, n.3, p. 59-72, set./dez. 2008.

PAWLEY, C. Information Literacy: a contradictory coupling. **Library Quarterly**, v.73, n. 4, p. 422-452, oct. 2003.

PIANA, MC. **A construção do perfil do assistente social no cenário educacional** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 233 p.

PONJUÁN DANTE, G. De la alfabetización informacional a la cultura informacional: rol del profesional de la información. En: **Congreso INFO-Cuba**. 2002. Disponível em: <<http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASH0137/536791fe.dir/doc.pdf> >. Acesso em: 15 nov. 2013.

PONJUÁN DANTE, G. **Papel de la colaboración entre líderes de vários sectores para la creación de una cultura informacional**. 2002. Disponível em: <www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/ponjuan-fullpaper.pdf>. Acesso em: 21 jan 2014.

PONTES JUNIOR, J. ; TÁLAMO, M. F. G. M. . Alfabetização Digital: proposição de parâmetros metodológicos em competência informacional. **Informação & sociedade**, v. 19, p. 81-98, 2009.

PORCELLO, F. **TV universitária**: limites e possibilidade. Porto Alegre: Edipucrs, 2002.

PORÉM, M.E.; GUARALDO, T.S.B.. Informação, conhecimento e comunicação em organizações do conhecimento. **Datagrama zero**, Rio de Janeiro, v. 13, p. 6, 2012.

PORTELLA, C.R.R. **Informação como conceito interdisciplinar**. Revista Conteúdo, v.1, n.1 2005.

PRIMO, A. Quão interativo é o hipertexto? : Da interface potencial à escrita coletiva. Fronteiras: **Estudos Midiáticos**, São Leopoldo, v. 5, n. 2, p. 125-142, 2003.

RABELO, Ernane Corrêa. Ambiente informacional de estudantes de jornalismo. **Revista de Ciências Humanas**, Rio de Janeiro, v. 10,n. 1, p.113-124, 2010

RAMALHO, A.R. **O perfil da Tv universitária e uma proposta de programação interativa**. 2010. 173 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

RINCÓN, Omar (Org.). **Televisão pública: do consumidor ao cidadão**. São Paulo: [s.ed.], 2002.

SANCHEZ DIAZ, M. Las competencias desde la perspectiva informacional: apuntes introductorios a nivel terminológico y conceptual, escenarios e iniciativas. **Ci. Inf.** [online]. 2008, vol.37, n.1, pp. 107-120.

SÁNCHEZ SUÁREZ, J. A. Jornadas de acogida en la alfabetización informacional? **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios**, n.92-93, p.82-96, 2008.

SALES, L.F.; SAYÃO, L.F.; MOTTA, D.F.da. **Modelagem de relações conceituais para a área nuclear**. ONTOBRAS-MOST 2012.

SANTOS, C.A dos. **Análise dos instrumentos de avaliação de competência informacional voltados para o ensino superior**. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, 2011.

SARACEVIC, T. Ciência da informação da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.1, n.1, p. 41- 62, jan/jun. 1996.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em Ciência da Informação: abstração e método científico. **Ciência da Informação**, Brasília: IBICT, v. 30, n. 1, p. 82-91, jan./abr. 2001.

SCHEIN, E. H. **Guia de sobrevivência da cultura corporativa**. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001. 191p.

SENGE, P.et. al. **A quinta disciplina: caderno de campo**. São Paulo; Quality-mark, 1995.

SETZER, V. W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, n.0, dez. 1999. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez99/Art_01.htm>. Acesso em: 10 ago. 2011.

SILVA, A. M. da. **A informação: da compreensão do fenômeno e construção do objecto científico**. Porto: Afrontamento, 2006.

SILVA, J. L. C. ; FREIRE, G. H. A. . Um olhar sobre a origem da ciência da informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. **Encontros Bibli**, v. 17, p. 1, 2012.

SIMON, H. A. **Comportamento administrativo**. Rio de Janeiro: FGV, 1983.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. de A. Ciência da informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIM, M. L. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 9-24.

SOLHA, H. Televisão, conhecimento, cidadania e sociedade: a Revista da ABTU. Dossiê da TV Universitária: 45 anos de experiência. **Revista Brasileira de Associação de Televisão Universitária**, nº 0, 2013, p. 7. Disponível em: <http://abtu.org.br/site/wp-content/uploads/2013/07/Revista-ABTU-00.pdf> Acesso em: 20 jan 2014.

STIPP, S. B. C. **Interatividade na TV Digital Universitária: Programa Debate Livre**. 2011. 90f. Dissertação (Mestrado em TV Digital: Informação e Conhecimento) - FAAC - UNESP, Bauru, 2011.

STUMPF, K. Abordagens recentes sobre ética no campo da ciência da informação no Brasil. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, v.11, n.6, p.1-14, dez. 2010. Disponível em: < http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art_02.htm>. Acesso em: 20 jan. 2014.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informações conhecimento**. Brasília : Ibict, UNESCO, 2006. 453 p

TARGINO, M. das G. . Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 10, n.2, p. 37-85, 2000.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

THOMPSON, John. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social da mídia. Petrópolis: Vozes, 2002.

TORQUATO, G. **Tratado de comunicação organizacional**. São Paulo: 2002.

URIBE TIRADO A. Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macro-definición. **Acimed**.; v. 20, n. 4. 2009.

VALENTIM, M.L.P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento no âmbito da ciência da informação**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008.

_____. (Org.) **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília: FUNDEPE, 2007. p. 9-44.

_____. (Org.) **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

VARGAS, O.M. **Implementación de un canal de televisión universitario através de una propuesta de comunicación formativa**. 155f. Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales Facultad de ciencias y administración maestría en administración manizales 2005.

VITORINO, E.V.; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação, Brasília**, DF, v.38, n.3, p.130-141, set./dez., 2009.

VICTORELLI, D.S. da S. Percepções e perspectivas dos adolescentes sobre a TV Digital. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 33-57, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/182/185>>. Acesso em: 06 ago. 2012.

VITORINO, E., PIANTOLA, D. Dimensões da Competência Informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, 40, mar. 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1918/1397>>. Acesso em: 10 jul. 2012.

WEIRICH, E. J. **Gestão de redes de comunicação eletrônica multimídia convergentes e o cenário da televisão digital brasileira**. 2008. 101 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável)-Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

WOLTON, D. **Pensar a Comunicação**. Brasília: UNB, 2004.

WILSON, T. D. Human information behavior: **Informing Science Research, Colorado**, v.3, n.2, 2000.

WILSON, C. Alfabetización mediática e informacional: proyecciones didácticas. **Comunicar**, 39, p.15-24, 2012.

Wilson, C. **Alfabetização midiática e informacional**: currículo para formação de professores. Brasília: UNESCO, UFTM, 2013. 194 p.

XAVIER, R., COSTA, R.. Relações mútuas entre informação e conhecimento: o mesmo conceito?. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, 39, fev. 2011. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1757/1368>. Acesso em: 10 Jan. 2014.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman. 2001

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo : Atlas, 2001. 197 p

APÊNDICES

APÊNDICE A

Carta de Apresentação da Pesquisa



Universidade Estadual Paulista
Faculdade de Filosofia e Ciências
Programa de Pós-Graduação em Ciência da informação

Prezado Diretor,

Eu, Luciane de Fátima Beckman Cavalcante, sou responsável pela pesquisa A INFLUÊNCIA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS PARA A TV UNIVERSITÁRIA cujo identificar e analisar a competência em informação dos sujeitos organizacionais de uma emissora de televisão universitária e sua inter-relação com o acesso e o uso inteligente da informação e do conhecimento, a fim de contribuir com a construção de base teórica àqueles interessados em desenvolver ações e práticas nessa direção e apoiadas na comunicação massiva. Essa pesquisa tem por finalidade a produção de uma Tese de Doutorado junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP, situado na Cidade de Marília, Estado de São Paulo. Orienta esta pesquisa a professora doutora Regina Célia Baptista Belluzzo, docente no Programa de Pós-Graduação citado. Nesse sentido, como instrumentos de coleta de dados serão utilizados um questionário estruturado contendo questões abertas e fechadas e questões dependentes para a compreensão do perfil do sujeito participante, assim como a entrevista.

Garante-se que as informações fornecidas serão utilizadas de forma confidencial, bem como se destaca que a identidade do entrevistado e da instituição será mantida em sigilo.

Luciane de Fátima Beckman Cavalcante
Doutoranda do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação

APÊNDICE B

Roteiro base para Entrevista Semiestruturada aplicado aos
Participantes da Pesquisa

Nome: _____

1 Cargo/Função ocupacional:.....

2 Área de atuação na televisão:

3 Idade:

- () 21 a 30 anos
 () 31 a 40 anos
 () 41 a 50 anos
 () mais de 50 anos

4 Formação escolar (respostas múltiplas – Informar área e ano de formação – Caso tenha mais de uma formação, mencionar o título, área e ano de formação na opção outros)

Formação	Nome do Curso	Ano
Graduação Área		
Especialização-Área		
Mestrado-Área		
Doutorado-Área		
Outros		

5 Tempo de atuação na UFPR TV:

() menos de 5 anos () 5 a 10 anos () mais de 10 anos

6 Tempo de experiência anterior na mesma atividade:

() menos de 5 anos () 5 a 10 anos () mais de 10 anos

7 No desenvolvimento da sua atividade na televisão universitária, quando solicitado a desenvolver uma matéria sobre determinado tema, como você procede? Descreva de modo resumido, na forma de passo a passo, desde o contato inicial do solicitante, até a entrega da informação/matéria solicitada.

8 Quando necessita auxílio em sua área de atuação, por qualquer motivo, a quem você recorre na emissora, para solicitar apoio ou melhorar o seu nível de informação? Informe o nome e a área do colega. Cite quantos colegas achar necessário iniciando pela sua unidade.

Nome do Colega	Área de atuação do colega na emissora

9 Ao indicar as pessoas na questão 8, quais são os critérios que você utiliza para escolhê-las: (assinale até 2 alternativas)

- () Amizade/Afinidade
 () Formação escolar
 () Experiência profissional
 () Recomendação de terceiros

Outros: _____

Questão 10 – Utilize a seguinte escala de valor para responder às questões de nºs 10 a 10.3: 1 Concordo totalmente; 2 Concordo em parte; 3 Não sei se concordo ou discordo; 4 Discordo em parte; 5 Discordo totalmente

10 Na atuação de suas atividades profissionais você tem facilidade em:				
	Escala de Valor			
10.1 Identificar um assunto ou outra informação necessária a ser pesquisada para a elaboração de pauta e do programa?				

10.2 Formular questões apropriadas baseando-se na informação necessária para algum tipo de pesquisa tanto para elaboração da pauta quanto para apuração das informações .					
10.3 Utilizar fontes de informação gerais e específicas para aumentar o grau de conhecimento sobre o tópico a ser pesquisado					

10.4 Indique as 3 principais fontes de informação (ordem de preferência de 1 a 3) que utiliza quando realiza atividade de pesquisa ou levantamento de informações tanto para elaboração de pauta quanto para a elaboração de uma determinada matéria, ou programa.	Ordem de Preferência (1 a 3)
Colegas de trabalho	
Professores	
Unidades de informação (bibliotecas, arquivos, centros de documentação)	
Livro de pautas	
Assessoria de imprensa	
Fontes de notícias	
Internet. Quais?	
Outras. Quais?	

Questões 10.5 a 10.6 – Utilize novamente a seguinte escala de valor para responder: 1 Concordo totalmente; 2 Concordo em parte; 3 Não sei se concordo ou discordo; 4 Discordo em parte; 5 Discordo totalmente

Questões	Escala de Valor				
10.5 Durante a realização da busca nas fontes de notícias tem facilidade para modificar o tipo de informação necessária ou tópico a ser pesquisado para concluir o objetivo da mesma					
10.6 Durante a realização da pesquisa identifica conceitos e palavras-chave que possam representar a informação necessária ou o tópico de pesquisa/questão					

Questões 11 a 11.4 – Utilize novamente a seguinte escala de valor para responder: 1 Concordo totalmente; 2 Concordo em parte; 3 Não sei se concordo ou discordo; 4 Discordo em parte; 5 Discordo totalmente

11 Quando você precisa fazer uma pesquisa para apurar um fato ocorrido, ou uma informação, o que faz para decidir qual a informação a ser utilizada?	Escala de Valor				
11.1 Identifica o valor e as diferenças de potencialidade de fontes em uma variedade de formatos (documentos, audiovisual, pessoas, instituições, etc.) para a pesquisa					
11.2 Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes					
11.3 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação e o uso de serviços de informação e a mídias mais adequadas (por exemplo: intercâmbio, utilização de fontes locais, obtenção de imagens, vídeos, textos, material cartográfico, registros sonoros, etc.)					
11.4 Determina um planejamento factível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária					

Questões 12 a 12.15 – Utilize novamente a seguinte escala de valor para responder: 1 Concordo totalmente; 2 Concordo em parte; 3 Não sei se concordo ou discordo; 4 Discordo em parte; 5 Discordo totalmente

12 Na fase de realização da levantamento de informações quando você precisa consultar, alguma fonte de informação registrada em algum suporte informacional, julga proceder de modo correto quando:	Escala de Valor				
12.1 Efetua a seleção de tipos de formas de busca/recuperação da informação e da variedade de formatos de documentos impressos e eletrônicos					
12.2 Efetua a seleção apropriada de formas de busca/recuperação de informação para pesquisar o problema/tópico da investigação a ser realizada, e solicita ajuda para pesquisar em diferentes tipos de suportes informacionais (meios impressos, eletrônicos, etc.)					
12.3 Elabora um plano de trabalho com procedimentos adequados junto às formas de busca/recuperação da informação e/ou método de pesquisa					
12.4 Identifica palavras-chave, frases, sinônimos e termos relacionados com a informação necessária					
12.5 Efetua a construção e implementação de uma estratégia de busca usando códigos e comandos de acordo com as formas de busca/ recuperação de informação, usando, por exemplo, lógica booleana, ordem alfabética de termos, etc.					
12.6 Utiliza autoajuda das formas de busca/ recuperação de informação e outros meios como, por exemplo, profissionais da informação para melhorar os seus resultados de pesquisa					
12.7 Utiliza alguma classificação e/ou outras formas para localizar as fontes de notícia/ informação					
12.8 Utiliza de serviços de informação tradicionais (bibliotecas, p.ex.), eletrônicos ou pessoas especializadas para buscar/ recuperar a informação necessária					

12.9 Avalia a quantidade, qualidade e relevância dos resultados da pesquisa para determinar sistemas alternativos de busca/recuperação ou métodos de pesquisa que ainda precisam ser utilizados					
12.10 Identifica lacunas ou necessidade de complementar a notícia/ informação face aos resultados obtidos					
12.11 Efetua a revisão da estratégia de busca/recuperação se for necessário obter mais informação					
12.12 Efetua a anotação das fontes de pesquisa para identificação de autoria de acordo com normas da ABNT, quando necessário					
12.13 Compreende a necessidade de organização e tratamento da informação obtida					

13 Considerando a realização de uma pesquisa para busca de informações a fim de desenvolver atividades ligadas à sua função, indique abaixo quais as principais dificuldades enfrentadas.

a)

b)

c)

d)

e)

f)

g)

h)

14 A emissora oferece algum tipo de auxílio (roteiro, profissional, tutorial ou guia de procedimentos) para o acesso e uso da informação para a realização das atividades que você desenvolve?

Sim

Não

Em caso positivo, indicar abaixo os itens existentes

a)

b)

c)

d)

e)

f)

g)

h)

Questões 15 a 15.13 – Utilize novamente a seguinte escala de valor para responder: 1 Concordo totalmente; 2 Concordo em parte; 3 Não sei se concordo ou discordo; 4 Discordo em parte; 5 Discordo totalmente

15 Após a realização da pesquisa e obtenção da informação:	Escala de Valor				
15.1 Seleciona a informação relevante baseado na compreensão das ideias e princípios contidos nas fontes de notícia/ informação					
15.2 Reformula conceitos com suas próprias palavras					
15.3 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências					
15.4 Analisa a lógica da argumentação da notícia/informação obtida					
15.5 Reconhece e descreve os vários aspectos de uma fonte e seu valor para a execução das atividades ligadas à sua função, assim como as tendências e impactos relacionados a pressupostos de ordem social, cultural, histórica, geográfica e/ou atualidade da fonte de informação					
15.6 Reconhece a habilidade para encontrar a informação procurando obter sempre a autoridade e qualificação de autores e ou editores – produtores da notícia/informação obtida					
15.7 Reconhece a habilidade para interpretar referências bibliográficas ou créditos encontrados nas fontes como meios para acessar informação precisa e válida					
15.8 Compreende a necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos					
15.9 Determina se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informação					
15.10 Avalia se as fontes de informação são confiáveis ou contraditórias					
15.11 Compara a nova informação com o conhecimento próprio e outras fontes consideradas como autoridade no assunto para conclusões					
15.12 Discute as informações obtidas com sua equipe de trabalho					

Questões 16 a 16.5 – Utilize novamente a seguinte escala de valor para responder: 1 Concordo totalmente; 2 Concordo em parte; 3 Não sei se concordo ou discordo; 4 Discordo em parte; 5 Discordo totalmente

16 No decorrer das atividades relacionadas ao seu trabalho você:	Escala de Valor				
16.1 Sintetiza a informação para desenvolver ou completar alguma atividade					
16.2 Organiza a informação, utilizando esquemas ou estruturas diversas					
16.3 Demonstra compreender como usar as citações ou paráfrases de um autor ou texto para apoiar as ideias e/ou argumentos					
16.4 Comunica os resultados do seu trabalho com efetividade					
16.5 Utiliza, adequadamente, as normas de documentação e o formato e estilo apropriados à comunicação verbal ou escrita do seu trabalho					

Questões 17 a 16.8 – Utilize novamente a seguinte escala de valor para responder: 1 Concordo totalmente; 2 Concordo em parte; 3 Não sei se concordo ou discordo; 4 Discordo em parte; 5 Discordo totalmente

17 Quanto à compreensão das questões legais e éticas que envolvem a informação:	Escala de Valor				
17.1 Identificação e discussão de questões relacionadas ao livre acesso e acesso restrito de informações na organização					
17.2 Compreende as questões legais acerca do direito de propriedade intelectual					
17.3 Define e Identifica exemplos de plágio					
17.4 Utiliza e obedece adequadamente as políticas institucionais de acesso e uso das fontes de informação e fontes de notícias					
17.5 Obtém permissão para copiar textos, imagens ou sons incluídos em seu produto final					
17.6 Utiliza estilo e forma de linguagem e redação apropriados, com indicação correta de fontes consultadas					

17.7 Demonstra compreensão das normas de documentação recomendadas					
--------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

18 Você já ouviu falar sobre “Competência em Informação” ou “Information literacy” e competência midiática?

Sim

Não

18.1 Se respondeu afirmativamente à resposta anterior, descreva o que sabe sobre isso.

19 Considere o conceito de habilidade como sendo um saber-fazer relacionado à prática do trabalho, mais do que mera ação motora, e indique até 5 habilidades no acesso e uso da informação que considera as mais importantes a serem desenvolvidas na atividade que exerce na emissora como forma de realizar o pleno atendimento ao solicitante, de desenvolver o seu próprio conteúdo e o potencial de participar efetivamente da sociedade, aprendendo a aprender ao longo da vida:

20 Indique até 5 habilidades no acesso e uso da informação que considera as mais importantes que a UFPR TV ofereceu e as condições para o seu desenvolvimento:

20.1 Das habilidades indicadas e desenvolvidas anteriormente, como pretende fazer uso:

No trabalho	Ao longo da vida

21 Observações pessoais sobre a pesquisa que deseja acrescentar:

Data: _____

Nome _____ **Assinatura do Participante** _____

APÊNDICE C

Roteiro de entrevista para a visita exploratória

Tempo de atuação: *Atuação direta como diretor desde 2009. Mas possui participação desde o lançamento em 2002.*

Pesquisadora: **Como se pode desenhar a cadeia produtiva da organização em foco?**

Diretor TV: *Basicamente 3 a dois processo diferenciados. Atualmente são 3 mas eles poderiam ser resumidos a dois. A gente tende nos próximos anos uniformizar isso melhor para que tenhamos 2 workflows no trabalho. Então eu vou lhe dizer como funciona isso hoje. Nós temos 3 workflows e vou te dizer quais os dois que irão permanecer. O primeiro que a gente quer eliminar tanto na televisão quanto na rádio, quanto na assessoria mesmo é o pedido direto do interessado. O professor, o aluno, seja da graduação ou pós graduação liga diretamente ou nos passa e-mail direto para a tv solicitando a cobertura de um determinado evento ou de uma dissertação ou uma tese, ou algum trabalho de extensão, ou atividade cultural, eventos científicos ou culturais que acontecem os diversos campi da universidade. Então esse sistema da ligação direta a gente quer eliminar e a gente tem vários motivos para isso: primeiro que isso desordena o fluxo de trabalho nosso porque as pessoas não conhecem o trabalho da gente, não conhecem como funciona uma televisão o dia a dia de uma televisão, de uma rádio. Então, muitas vezes isso acontece de que forma: a pessoa liga um dia antes, dois dias antes do evento, Sinto muito não dá para fazer muita coisa, aliás quase nada, a gente tenta desesperadamente suprir essas necessidades, mas em tese não daria, a gente tenta em respeito ao interesse do pesquisador, do aluno, do pesquisador de modo geral, seja técnico administrativo, seja aluno, seja professor, a gente tenta respeitar essa posição. As vezes as pessoas chegam a ligar pra mim até, pessoalmente “ ah eu estou falando com o diretor da tv eu vou conseguir”. Não, Não vai conseguir, não é porque você está ligando para mim que você vai conseguir, tem que ter todo um workflow planejado, com no mínimo duas semanas de antecedência. Duas semanas é o prazo mínimo que a gente coloca para a gente poder se programar. Isso em função do que na verdade, da quantidade de programa que a gente produz*

semanalmente, está diretamente relacionado com isso, pois como a gente produz mais 10 programas por semana, tem uma demanda de carga de estúdio, pois eu preciso do cinegrafista no estúdio para poder gravar o programa e vários programas tem saídas externas para complementar aqui que está no estúdio, não são só programas em estúdio. Tem poucos programas que são 100% em estúdio, mesmo assim esses programas precisam de cinegrafistas e os mesmos cinegrafistas que estão no estúdio que vão pra rua. Então quando eu tenho um programa gravado 100% em estúdio eu não posso ter uma equipe na rua, pois ele está operando a câmera no estúdio. **Tem algum sistema para gerir esta demanda?** Quem faz a mediação dessa demanda é um sistema que já está posto já está instalado na nossa universidade que também foi recomendado pela rede IFES, para todas as universidades. Recomendado, não é obrigatório. A gente já instalou mas só que ainda não foi dada uma publicidade maior, e até da importância, eu tenha tentado fazer isso muito no corpo a corpo, que é o Sistema de Apoio à Comunicação Integrada (SACI). Ele está instalado na nossa universidade e ele ordena a produção, em função de prazos e volume. Então quando um pesquisador faz a solicitação via SACI (ai é o outro workflow, o outro sistema que vai acabar ficando), ele cai no colo da assessoria de imprensa de uma pessoa responsável que se ela não estiver, outra pessoa vai estar responsável por abrir aquela área de trabalho e distribuir as demandas que estão caindo naquele dia e naquele dia prontamente já é possível recusar determinado trabalho, dizendo olha isso não está no prazo, não tenho tempo hábil para cobrir o teu evento amanhã. Aí você começa a fazer essa peneira, um filtro, do que dá para cobrir, do que não dá para cobrir. E daquilo que dá para cobrir, o que dá pauta, para tv, para a rádio, para impresso. Pois às vezes tem coisas que dá pauta para os três, mas tem coisas que não dão pauta para os três, a pauta às vezes não tem tantos elementos visuais que justifique se mandar a televisão para lá. Por exemplo, tem a vinda e um pesquisador muito importante para a universidade e que vai fazer uma palestra em algum lugar, então realmente é importante para a televisão trazer essa pessoa aqui, mas as vezes a cobertura do evento fica só pelo registro. Mas se a gente conseguir politizar as pessoas e elas entenderem como se planejar, a gente não só faz essa cobertura do dia, como a gente consegue chamar esse pesquisador para um programa nosso naqueles dias em que ele estiver por aqui, ou a televisão vai até ele, entrevista ele in loco e insere isso dentro de um programa. Agora quando isso acontece diretamente como eu

estava te falando isso fica impossibilitado pois já está tudo agendado e aí pra eu colocar aqui será preciso desagendar com outro e às vezes aquele outro já foi desagendado da semana passada, ou seja, fica impossível desmarcar com outra vez com a mesma pessoa. Então isso muitas vezes acaba sacrificando umas boas pautas que a gente gostaria de cobrir. Então a entrada pelo sistema do SACI é extremamente democrática e você sistematiza esse processo, pois a partir do momento em que ele registra a sua solicitação no sistema ele tem um número de protocolo e ele consegue acompanhar em que estado está sua solicitação sem nem ter que ligar para as pessoas. Ele não tem que interromper o trabalho de alguém, por exemplo, na assessoria, onde a pessoa para de fazer o que está fazendo para atender a solicitação. Pelo sistema SACI isso não precisa. Ele entra com o número do protocolo e verificar que o processo foi aceito, a solicitação foi aceita (ou negada) já foi encaminhado para a equipe da televisão, já foi encaminhado para a equipe de assessoria para ver a cobertura, ou mais tarde , depois do evento , ele acessa e consegue ver que a tv já está em produção do vt e que a assessoria já está revisando o texto que foi feito pelo repórter. Então ele consegue ver e mapear tudo que está sendo feito. Isso é importante porque? Porque muitas vezes as assessorias das universidades acabam recebendo pedradas por coisas que não são culpa delas, por exemplo, para muitos pesquisadores, o evento que cada um faz é sempre o mais importante do mundo, eu entendo. Então tem um evento X hipotético, que este pesquisador quer divulgar para a imprensa de um modo geral. Aí nenhum meio cobriu o evento...ah é culpa da assessoria que não fez o seu trabalho, é sempre assim é esse o carimbo que se dá. Com o SACI, você tem como dizer, a assessoria fez o seu trabalho, o problema é que não há o interesse do jornal da sua cidade , da televisão em cobrir o teu evento , e isso assessoria nenhuma vai conseguir fazer, a não ser que você pague o que não é de praxe se fazer.

O outro sistema de fluxo de trabalho são as demandas internas da própria tv, dentro dos próprios programas, porque a gente não trabalha só com a demanda de fora para dentro, a gente também provoca demanda nos pesquisadores, por exemplo, muitos dos programa Em Tese, a gente tá atrás do pesquisador chamando ele pra cá. Não é o pesquisador que entra em contato pedindo para participar do programa é a gente que tá indo buscar o cara, tá levantando junto à Pro Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação.

Pesquisadora:*Existe um núcleo de pesquisa aqui dentro da tv para levantar essas informações?*

Diretor TV: *Não, eu já te explico daqui a pouco como funciona a organização dos programas , Nós temos dois programas que trabalham com a disseminação científica, que é o Ciência e o Em Tese, que são mais focados para a disseminação científica, mas em formatos televisivos diferentes, formatos audiovisuais diferentes. Enquanto o Ciência é num formato mais documental, documentário, é mais externo, muito mais matéria externo, muito pouco quase nada de participação em estúdio. A gente insiste ainda que esse formato seja o mais puro documental possível, que seja feito 100% em externa, enquanto o Em Tese é justamente o oposto, ele é predominantemente em estúdio, porque existem sempre dois tipos de pesquisa. Você vai ter sempre uma pesquisa que tem um apelo visual que você consegue enquadrar de um jeito, formatar ele pra ser tratado de um jeito, ele é melhor abordado de uma forma e existem outros que são melhor abordados de outra forma em estúdio. Isso não são de áreas....por exemplo, eu posso ter programas, projeto de pesquisa em filosofia que se encaixa tanto em um quanto em outro. Não é o fato da área de humanas ou da área de biológicas gerarem mais imagens ou não. Depende do projeto, às vezes tem um projeto de medicina, ou na área de biológicas que é difícil de conseguir imagens, também da mesma forma, ou seja, não são as áreas que determinam. E existem todos os outros programas que tem essa demanda, então são os produtores desses programas que fomentam a informação do outro lado. Nós temos o Plural que é um programa de debates que aborda tanto projetos de pesquisa, quanto temas da atualidade que são da pauta nacional mesmo, e nós temos reformulado nosso jornal nos últimos tempos também nesse período de manifestações, implementamos uma nova formatação no jornal que a princípio está funcionando. E agora após agosto, após esse recesso que a gente tá colocando aqui de reforma. A gente ver se consegue implementar esse formato esse mesmo ritmos mesmo num período pós-manifestações, pois no período de manifestações ele funcionou muito bem, que é... a pauta nacional sendo comentada por pesquisadores da universidade. Então eu colocava os pesquisadores, não só da sociologia, ou cientistas políticos. Eu me lembro quando o tema ainda era a questão do plebiscito e os empecilhos legais do plebiscito e da constitucionalidade ou não do plebiscito, a gente fez questão de trazer para o debate um professor do setor jurídico especialista em direito constitucional de grande envergadura, e*

também alguém da filosofia. Outros programas também tem a questão da disseminação científica, o América latina tem. Então são vários pontos que nós podemos abraçar em cada um deles. Complementando, lá em 2009, quando a gente reformatou a nossa grade de programação, eu reformulei também a questão do formato dos programas. A gente tentou fazer naquele momento o que era possível com a força de trabalho e de tempo e tudo mais, uma gama de programas onde a gente conseguisse cobrir uma maior número possível de áreas. Então qualquer demanda externa que chegasse eu não iria fazer algo especial para aquele projeto, para aquele evento. Ah veio aqui o pedido para cobertura do evento tal. Eu posso aproveitar melhor ele dentro de alguns desses programas, ou seja montar uma série de programinhas onde a demanda externa ela cai em alguma caixinha. Óbvio que a gente não consegue fechar todas as áreas, por exemplo, a gente ainda tem uma carência sobre a área de ecologia, direito do consumidor, direito de um modo geral e a área de ecologia e da sustentabilidade. Isso já está sendo abraçado dentro de outros programas, mas a gente já percebeu que tem uma demanda muito forte e que poderia existir mais dois novos programas só nesses dois ramos, porém a gente não tem equipe pra fazer isso. Para eu colocar dois novos programas hoje eu preciso tirar programa que está no ar ou aumentar equipe.

Pesquisadora: A partir de um modelo básico de atividades de uma organização (planejamento, apoio, produção e atendimento) como identificar as principais áreas (linhas produtivas) em que se divide a organização em foco?

Diretor TV : Eu divido basicamente em duas, grandes áreas, e divido subdivisões nessas áreas. Você tem a área de conteúdo de área técnica. Acho que são duas grandes áreas. E dentro de cada área você tem subáreas. Por exemplo, dentro da área técnica, vou resumir de uma forma mais fácil, alguém precisa ser responsável por ele. Alguém precisa cuidar do estado dele, alguém precisa ver se câmera está torta, alguém precisa ver que a luz “está não sei o que”. Isso é fundamental. Se não tem alguém responsável por isso, se essa unidade não está 100% ajudada ela vai ter reflexo lá na frente. Vai impactar direito na qualidade do programa que vai tá no ar. Está certo? Se não tem ninguém pra cuidar da luz certamente isso vai tá impactando na qualidade do programa. É sistêmico, e um joguinho de dominó, caiu uma pedra vai caindo todas. Eu falo fazer cinema e televisão são trabalhos em

equipe, elas são profissões, atividades em equipe. A gente fomenta em todas as pessoas que aqui trabalham sejam profissionais ou estagiários, bolsistas ou que forem servidores mesmos. Foi uma das primeiras coisas que eu tentei fazer, em 2009, quando assumi a diretoria da TV, Colocar por terra a questão do compartilhamento de atividade. “- Ah, não eu só faço isso”. “- Não, espera aí, você é responsável por isso, mas você vai ajudar lá também”. Entende, porque se não a coisa não anda, não adianta você fazer só o seu, entendeu. Se a gente tiver carência em outra área as coisas tem de funcionar também. Isso fui tentando colocar para as pessoas mais como um exemplo, não adianta fazer isso no discurso, não adianta fazer isso no papel, isso não vai funcionar esse jeito, Né? Então, como eu trafego na área técnica também eu comecei, eu mesmo, a ajudar. Entendeu? Tipo as pessoas se espantavam porque eu estava subindo escada, trocando lâmpada, trocando cabo e aquilo vai causando um mal estar, uma situação que as pessoas “Puts! Eu preciso ajudar. O diretor passou o dia inteiro aqui, com a mão toda suja de graxa, de pó fica chato eu ficar parado. Isso vai empurrando, acabou virando uma cultura dentro da TV, todo mundo ajuda todo mundo. É o trabalho em equipe mesmo, é um trabalho de cooperação, permeiam todas as áreas, isso é fundamental. Voltando as questões das grandes áreas, as áreas de conteúdo e as áreas técnicas. Óbvio que quando se chega na área técnica acaba tendo um interface direta com a área de conteúdo que são as edições dos programas, ali tem uma área clara que tem uma área de sombra entre essas grandes áreas e é natural que tenha. Na área de conteúdo você tem, a gente fez uma metodologia diferenciada das outras tv’s que é as tv’s comerciais, a gente fez uma metodologia que a gente acredita que funciona para a nossa tv, eu não sei dizer se funciona para as outras tv’s, mas pra nossa funcionou. A gente bota grupo de pessoas. É o seguinte, um profissional por programa a ir pro ar, você é responsável. Então esse programa tem periodicidade semanal, sua obrigação é entregar ele todo dia, toda semana. Se seu programa vai ao na quinta, então na quarta feira tem que ta pronto, entendeu? Você tem um semana pra fazer esse programa, lógico você não vai fazer ele sozinho, tem um estagiário pra te ajudar, você vai ter toda a equipe técnica que vai te ajudar, um cinegrafista, um roteirista, o motorista, o editor, entendeu? Tem um monte de gente trabalhando, para cada programa tem um responsável. Cada programa tem um responsável. Isso tem funcionado. **E ocorre de uma pessoa ficar responsável por mais de um programa?** Muito raro, isso é só numa situação de

desespero, alguma coisa está fora do eixo e acaba ficando responsável. A gente tem alguns postos que são mais chaves na estrutura funcional, né? Eu tenho dois diretores de produção que ocupam a função de editor chefe, de diretor de produção na verdade. Um pela manhã e uma pela tarde que me ajudam a organizar essas equipes, são muitas equipes trabalhando sozinha, ou seja, é preciso alguém para coordenar isso.

Pesquisadora: Dentro dessas áreas identificadas, quais as pessoas chave e suas responsabilidades?

Diretor TV: Esses editores são responsáveis pelo fechamento dessas pautas desses programas, de orientação desses estagiários. Então nós temos uma política onde todos os estagiários são orientados por um profissional e isso ajuda nessa questão da tv escola, o reforço na formação, do alunos de jornalismo, publicidade. Então todo profissional pode contar com a ajuda de um estagiário, mas também orienta esse estagiário. Existe um processo de seleção desses estagiários. O número de estagiários está diretamente ligado ao número de profissionais disponíveis, pois a política que eu tento implantar aqui na televisão é não encher isso aqui de estagiários, pois acabam sendo usados como mão de obra barata. Tem um programa , o Vocação de orientação vocacional, que aborda os cursos da universidade ,mas com um enfoque de orientar a escolha. Não é uma propaganda do curso e sim uma orientação vocacional. Este programa nós colocamos na responsabilidade de um estagiário, foi um experimento que a gente fez que está dando certo, que pe deixar a linguagem solta. A gente não fecha uma formatação para ele. Cada estagiário que chega coloca, imprime a sua marca, sua personalidade. Ele é um programa que muda de cara, uns mantém, outros começam tudo de novo. A gente acredita que é mais perto. Fica jovens conversando mais diretamente. Esse é o programa mais assistido pela internet e mais baixado.

Pesquisadora: Quais os principais indicadores que são considerados para que fossem integrados ao quadro funcional da organização em foco?

Diretor TV: Boa vontade é o primeiro ponto. Eu já dispensei pessoas que possuíam muito conhecimento técnico mas que não tinham boa vontade. Trabalhar sem colaborar com o outro, se encostando não fazendo nada. A formação técnica é boa, mas muitas vezes não é essencial, s e a pessoa não tiver boa vontade em colaborar.

Pesquisadora: Como ocorrem os processos de acesso e uso da informação nessas linhas produtivas?

Diretor TV: Existem duas maneiras uma que a gente provoca e outra em que somos provocados: quando provocados, estamos lendo, vendo, ouvindo alguma coisa em qualquer veículo de comunicação sobre determinado tema dos mais abrangentes possíveis que a tv tenta cobrir, em função disso a gente tenta jogar pra dentro da universidade, ou seja, qual pesquisador nosso pode falar sobre isso? Então vamos atrás do nosso banco de fontes, quem fala sobre isso, começamos a conversar com o pesquisador, o que ele acha daquele escrito, daquele tema. **Então existe um banco de fontes?** Muito precário, mas tem eu diria, porque banco de fontes é assim: pela experiência que eu tenho, ele não é estanque ele é volátil. Eu por exemplo, não acredito em banco de fontes impresso, pois a a hora que você imprimir já está desatualizado, é muito dinâmico. Não só pesquisas que acabam mudando de perfil, o cara não aborda mais aquilo, aborda outro tema, como novos professores que entram, outros que se aposentam. O impresso ao meu ver não funciona, eu acredito no on line, no interativo. Então a agente vai atrás do banco de fontes, tenta achar o contato, ou outro pesquisador que a agente já tenha, quem é um outro pesquisador da área dele que aborda tal tema, então fazemos um seleção para chegar a mais de um pesquisador pra verificar se é isso mesmo, se determinado tema não está repetitivo, que armadilhas ele pode ter. Então conversando com quem entende do tema, as dúvidas vão sendo esclarecidas. Quando nós provocamos esse controle já é menor, porque ele já vem mais pautado, você recebe uma pauta, pra cobrir um evento tal, com um professor tal, um entrevistado tal, ou um pesquisador que vai visitar a universidade, então é algo mais “seguro”, mais certo.

Pesquisadora: Quais os processos para que uma informação bruta chegue até o telespectador?

Diretor TV: De forma geral, como eu falei, nós somos provocados, ou provocamos. E a partir da demanda, definição de um determinado tema, são levantadas as fontes e coletadas as informações, isso passa por um seleção, cada responsável pelo programa delimita como isso será feito. O material é editado e vai pro ar. Em geral é isso

Pesquisadora: Quais as facilidades e dificuldades encontradas para as tomadas de decisão no decorrer desses processos?

Diretor TV: A maior dificuldade é encontrar a fonte, a boa vontade da fonte. Tem pessoas que não tem bom senso em perceber que dar uma entrevista para um programa de tv ou de rádio, ou site da universidade... Infelizmente, bons pesquisadores ainda acham que isso é uma sobrecarga de trabalho. Isso é errado, porque a pesquisa deve ser difundida e disseminada, difundida entre seus pares e disseminada para a sociedade de uma forma geral. O conhecimento científico ele não deve ficar só entre seus pares, ele deve ser disseminado pra toda a sociedade, por exemplo, as rádios e as tvs, elas tem um caráter extencionista por natureza, que é retornar para a sociedade parte do dinheiro que a sociedade investe aqui dentro. Então é obrigação do pesquisador devolver pra “fora”, aquilo que está sendo produzido para a sociedade.

Pesquisadora: Dentre a programação oferecida pela organização, qual ou quais os programas que são considerados detentores de maior audiência? Por quê?

Todos os programas de uma forma geral, tem uma boa audiência, mas o programa, Pela internet o Vocação é o mais acessado, é um programa voltado ao público adolescente, jovem. Acredito que por ser uma linguagem mais próxima, e esse público se relacionar mais com a internet justifica isso.

- **Outras informações importantes que podem ser acrescentadas**

ANEXOS

ANEXO A

Descrição dos programas da UFPR TV

OLHO CLÍNICO

O Olho Clínico é o espaço da UFPR TV para assuntos de saúde. Os entrevistados são pessoas comuns que apresentam problemas de saúde ou superação da doença, mostrando um ponto de vista particular e levando o espectador a entender a rotina daquele que convive com a patologia. O programa conta com colaboração dos melhores profissionais da área, que falam com propriedade sobre pesquisas, fatos, mitos e tudo aquilo que possa interessar para o conhecimento das enfermidades. O programa Olho Clínico vai até consultórios, clínicas e hospitais para uma boa conversa sobre saúde.

- O programa entra inédito na programação todas as segundas-feiras, a partir das 21h00. E fica no ar durante 1 semana, com reprises em horários alternativos na programação. Duração: 15 minutos

AMÉRICA LATINA VIVA

O América Latina Viva é um programa que aborda questões da atualidade diretamente ligadas a temas culturais, políticos e sociais da América Latina. Com enfoque diferente da mídia sensacionalista, que procura explorar a miséria da região, o programa mostra de fato o que acontece, trazendo opiniões e entrevistas com convidados especialistas no assunto.

- O programa entra inédito na programação todas as terças-feiras, a partir das 21h00. E fica no ar durante 1 semana, com reprises em horários alternativos na programação. Duração: 30 minutos

TROCANDO EM MIÚDOS

Trocando em Miúdos é um programa que ensina o espectador a administrar melhor suas próprias finanças, com sugestões de como controlar gastos, fazer financiamentos, programar viagens e adquirir imóveis. A professora do curso de Administração da UFPR, Ana Paula Mussi Cherobim, apresentadora do programa, demonstra como as atitudes financeiras individuais influenciam na economia brasileira.

- O programa entra inédito na programação todas as terças-feiras, a partir das 21h00. E fica no ar durante 1 semana, com reprises em horários alternativos na programação. Duração: 15 minutos

EM TESE

As teses e dissertações da UFPR têm destaque no programa Em Tese. O programa além de ser voltado para a divulgação científica, prioriza também a exibição de matérias, entrevistas com professores, pesquisadores, destaques, e tudo que envolva o universo da pós-graduação na UFPR. O Em Tese é um meio de proporcionar aos pesquisadores a possibilidade de divulgação de seus trabalhos científicos para toda a sociedade.

- O programa entra inédito na programação todas as quartas-feiras, a partir das 21h00. E fica no ar durante 1 semana, com reprises em horários alternativos na programação. Duração: 30 minutos

VOCAÇÃO

Produzido e apresentado por estudantes de jornalismo da UFPR, o Vocação exibe a cada semana um dos cursos ofertados pela Universidade. O programa permite que vestibulandos e demais estudantes conheçam o perfil da carreira desejada, a rotina da graduação e a experiência de quem já se formou no curso. O programa também entrevista profissionais já formados e explora a profissão no atual mercado de trabalho. O Vocação é o espaço da UFPR TV feito de aluno para aluno.

- O programa entra inédito na programação todas as quartas-feiras, a partir das 21h00. E fica no ar durante 1 semana, com reprises em horários alternativos na programação. Duração: 15 minutos

CALDO DE CULTURA

O Caldo de Cultura é uma produção da UFPR TV que abrange o universo cultural como um todo. Cinema, literatura, artes plásticas, música, teatro e dança estão entre os assuntos abordados pelo programa. O Caldo de Cultura é um espaço para a manifestação cultural de todas as formas artísticas na televisão brasileira.

- O programa entra inédito na programação todas as quintas-feiras, a partir das 21h00. E fica no ar durante 1 semana, com reprises em horários alternativos na programação. Duração: 30 minutos

SCIENTIA

O Scientia é um programa que mostra na prática as diferentes pesquisas realizadas na UFPR, com imagens feitas no campo de pesquisa e em consonância com o conhecimento científico e mundial. Com sua linguagem simples, o programa traduz a complexidade das pesquisas para o público, tudo isso sem perder o caráter acadêmico da Universidade.

- O programa entra inédito na programação todas as quintas-feiras, a partir das 21h00. E fica no ar durante 1 semana, com reprises em horários alternativos na programação. Duração: 30 minutos

PLURAL

O Plural é o programa de debates da UFPR TV. Sua proposta é debater temas em destaque na atualidade. Contando com a presença de três convidados e um participante remoto de qualquer lugar do Brasil, o programa é um exemplo da mobilidade através da tecnologia nos dias de hoje.

- O programa entra inédito na programação todas as sextas-feiras, a partir das 21h00. E fica no ar durante 1 semana, com reprises em horários alternativos na programação. Duração: 45 minutos

CINE FEDERAL

O Cine Federal traz ao público filmes, diretores e cineastas em entrevistas exclusivas falando sobre cinema, artes e suas produções. Com o apoio da AVEC-PR (Associação de Vídeo e Cinema do Paraná) e da ABD (Associação Brasileira de Documentaristas e Curta- Metragistas) o programa se torna um importante meio para a difusão do cinema paranaense e nacional.

- O programa entra inédito na programação todas as sábados, a partir das 22h00. E fica no ar durante o final de semana apenas. Duração: 30 minutos

COBRAS E LAGARTOS

Uma mesa redonda sem papas na língua! Assim é o programa Cobras e Lagartos. Toda semana os convidados discutem o que acontece no Brasil e no mundo, sob o ponto de vista de professores de diferentes áreas da UFPR.

- O programa entra inédito na programação todas as sábado, a partir das 19h00. E fica no ar durante 1 semana, com reprises em horários alternativos na programação.

Duração: 45 minutos